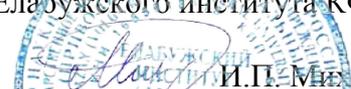


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Елабужский институт (филиал) КФУ



**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по  
образовательной деятельности  
Елабужского института КФУ

  
И.П. Михайлова

«01» марта 2024 г.

МП

**Программа дисциплины (модуля)**

ОГСЭ.02 Психология общения

Направление подготовки/специальность: 44.02.02 «Преподавание в начальных классах»

Квалификация выпускника: Учитель начальных классов

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;
- роли и ролевым ожиданиям в общении;
- видам социальных взаимодействий;
- механизмам взаимопонимания в общении;
- техникам и приемам общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этическим принципам общения;
- источникам, причинам, видам и способам разрешения конфликтов.

*формирование умений:*

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

## 2. Место дисциплины в структуре ПСССЗ

Дисциплина ОГСЭ.02 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Осваивается на четвертом курсе (8 семестр).

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

#### 4. Структура и содержание дисциплины

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

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 72 часа.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 8 семестре.

№	Темы дисциплины	Се- ме- ст- р	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Самосто- яте - льная работа	Текущие формы контроля
			Лекц- ии	Практиче- ские занятия	Лабора- торные работы		
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	8	8	4	0	8	Устный опрос Тестирование
2	Тема 2. Деловое общение	8	8	8	0	8	Контрольная работа №1* Тестирование
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	8	8	8	0	8	Устный опрос Тестирование
	<b>Итого: 50</b>		24	24	0	24	
	<b>Консультация</b>		0				
	<b>Дифференцирован- ный зачет</b>						
	<b>Всего по дисциплине (часов)</b>		72				

**4.2. Содержание дисциплины ОГСЭ.02 «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 Психологические аспекты общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24 (8/8/8)</b>	
	1   Общение – основа человеческого бытия	8	2
	2   Классификация общения		
	3   Средства общения		
	4   Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		
	5   Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		
	6   Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		
	7   Техники активного слушания		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	8		
Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.			
Тема 2. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24 (8/8/8)</b>	2
	1   Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	8	
	2   Этикет в профессиональной деятельности		

	3	Деловые переговоры.		
	<b>Практическое занятие</b>		8	
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 2. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 3 Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		8	
	Подготовка к контрольной работе. 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.			
Тема 3 Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>24</b>	
	1	Конфликт его сущность	<b>(8/8/8)</b>	
	2	Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
	3	Стресс и его особенности	8	
	<b>Практические занятия</b> 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации 3. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах		8	
<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.		8		
<b>Всего по дисциплине</b>			<b>72</b>	

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	Трудовое мкость (в часах)	Формы контроля самостоятел ьной работы
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.	8	Устный опрос
2	Тема 2. Деловое общение	Подготовка к контрольной работе. 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.	8	Контрольная работа
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.11.2023). – Режим доступа: по подписке.	8	Устный опрос
ИТОГО			24	

### 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 1	Психологические аспекты общения	Проблемная лекция	2
Тема 2	Деловое общение	Проблемная лекция	2
Тема 3	Конфликты в деловом общении	Проблемная лекция	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**

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5

ОК 7	<p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету</p>	<p>Не знает, допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</p>	<p>Знает достаточно в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний</p>
	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету</p>	<p>Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

	общения.					
ОК 8	<p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету</p>	<p>Не знает, допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</p>	<p>Знает достаточно в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний</p>
	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету</p>	<p>Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

## 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 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/165858">https://e.lanbook.com/book/165858</a> (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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1824952">https://znanium.com/catalog/product/1824952</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/148562">https://e.lanbook.com/book/148562</a> (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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1039716">https://znanium.com/catalog/product/1039716</a> (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:

<p><a href="https://doi.org/10.12737/1738-8">https://doi.org/10.12737/1738-8</a>. - ISBN 978-5-369-01738-8. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2029832">https://znanium.com/catalog/product/2029832</a> (дата обращения: 25.09.2023). – Режим доступа: по подписке.</p>
<p>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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1116661">https://znanium.com/catalog/product/1116661</a> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.</p>
<p>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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 27.09.2023). – Режим доступа: по подписке.</p>

## 10. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОГСЭ.02 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
Психология общения	Кабинет педагогики и психологии 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
Психология общения	Кабинет педагогики и психологии 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

Психология общения	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
Психология общения	Кабинет педагогики и психологии 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
Психология общения	Кабинет педагогики и психологии 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

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. П. Михайлова  
«01» марта 2024 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.02 Психология общения

(наименование дисциплины)

44.02.02 Преподавание в начальных классах

(код и наименование специальности)

Учитель начальных классов

(квалификация выпускника)

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**  
ОГСЭ.02 «Психология общения»

<b>Индекс компетенции</b>	<b>Расшифровка компетенции</b>	<b>Показатель формирования компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.	Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устный опрос. Контрольная работа. Тестирование Вопросы к дифференцированному зачету

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

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

ОГСЭ.02 «Психология общения»

**Тема 1 Психологические аспекты общения  
(ОК 7, ОК 08)**

**Устный опрос**

1. Раскройте суть понятия «общение». (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми.

2. Общение как коммуникация. (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Общение – это коммуникация, т. е. обмен мнениями, переживаниями, желаниями и т. д. Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами (всего не перечислить), но это всегда коммуникация, и представить себе общение без нее невозможно.

3. Перечислите стороны общения. (ОК 07, ОК 08)

Ответ: В обобщённых классификациях выделяют три стороны общения  
коммуникативная: обмен информацией между общающимися индивидами;  
интерактивная: организация взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями);  
перцептивная (межличностная перцепция): процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

4. Каковы критерии общения между реальными людьми? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Критериями успешности межличностного общения, и общения в целом принято считать: спонтанность, свободу высказывания, легкость, адаптивность, совместимость в темах общения, контактность и удовлетворенность общением.

5. Охарактеризуйте общение как деятельность. (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Общение рассматривается как вид деятельности, направленной на обмен информацией между общающимися людьми. Оно также преследует цели установления взаимопонимания, личных и деловых отношений, оказания взаимопомощи и учебно-воспитательного влияния людей друг на друга. Общение может быть непосредственным и опосредствованным, вербальным и невербальным.

6. Каковы функции общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Имеются несколько ключевых функций:

1. Информативная роль заключается в приеме и передаче данных.
2. Контактная функция предполагает установление коннекции.
3. Интерактивная функция определяет передачу сообщений личностей и само их взаимодействие, также оказание определенного влияния на прочих индивидуальностей. Регуляторами поведения выступают: рекомендации; указания; условия; приказы и др.

7. Каковы уровни общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Психология использует понятие уровней общения для определения степени глубины акта взаимодействия между людьми, то есть насколько общение интимное (иногда — духовное). В рамках данной дисциплины традиционно выделяют 3 уровня общения:

- межличностный;
- внутригрупповой;
- межгрупповой.

Именно межличностное общение, выступая зачастую синонимом понятия общения, анализируется в теоретическом плане и поддается эмпирическому изучению.

8. Каковы распространенные факторы выбора партнера по общению? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Наиболее распространенным фактором выбора постоянного партнера общения является привлекательность другого человека как личности по нравственным, деловым или физическим качествам; проявление к этому человеку симпатии, любви, т. е. эмоциональное отношение. Деловые качества (интеллект, умение организовать определенную деятельность, учиться, трудиться) тоже могут явиться причиной выбора постоянного или временного партнера общения.

9. Каковы факторы, обеспечивающие успешность общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Успешности общения следует считать легкость, спонтанность, свободу, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

Возвращаясь к вопросу о стадиях доверительного общения, следует заметить, что контактность и коммуникативная совместимость обеспечивают переход к стадии коммуникативной успешности, на которой возникает эффект легкости, свободы, эмоциональной поддержки и сочувствия, взаимопонимания и удовлетворенности отношениями.

10. Что такое вербальное общение? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Вербальное общение – это процесс обмена информацией и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств.

Виды вербальных коммуникации: разговор, спор, диспут, дискуссия и т.д.

Речь является универсальным средством общения, так как при этом менее всего теряется смысл сообщения.

11. Перечислите вербальные средства общения. (ОК 07, ОК 08)

Ответ: К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык.

12. Что такое речь? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: речь – это способ выражения и сообщения другим людям своих внутренних, психологических состояний, мыслей и чувств. К речи также относятся и невербальные средства общения: жестикуляция, мимика, пантомимика и прочие всевозможные средства обмена информацией.

13. Что такое невербальные средства общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Главным орудием невербального общения является тело человека: оно обладает большим набором инструментов и приемов для взаимного обмена той или иной информацией.

К основным невербальным средствам общения относятся:

1. Жесты и движения — невербальные средства, необходимые для контакта между людьми (мотание головой, прикосновения и др.).

2. Мимика (выражение лица) — средство невербального общения, которое может передать множество разнообразных эмоций (сморщенный нос, поднятые брови, ухмылка и др.).

3. Взгляд — одно из главных средств невербального общения. Движения глаз, век, бровей, расширение или сужение зрачков — это сигналы, которые могут передать то, что нельзя выразить словами.

4. Поза и движения — положение тела человека и его движения в процессе общения. Поза демонстрирует, насколько хорошо и уверенно себя чувствует человек в данный момент. По положению тела человека и его движениям можно многое понять о его текущем состоянии.

5. Дистанция — расстояние между людьми во время их взаимодействия (интимная, персональная, социальная, публичная дистанция).

6. Голос — интонация, тембр голоса (монотонность, громкость речи, паузы, ускорение или замедление ритма речи, ее выразительность и т. д.). Все это может многое сказать о переживаниях и мыслях человека.

7. Внешний вид — одежда, прическа, украшения и др. дают определенную характеристику человеку, подчеркивают особенности личности.

14. Каковы функции невербальных средств общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: В научной литературе выделяют следующие функции невербальных средств общения:

- усиление эмоциональной окраски сказанного;
- дополнение к сказанному;
- подмена смысла;
- демонстрация эмоционального состояния человека;
- дублирование;
- противоречие;
- усиление смысла;
- создание образа собеседника и влияние на его восприятие;
- демонстрация статусно-ролевых отношений;
- поддержание наиболее подходящего уровня близости между людьми;
- влияние на процесс и эффективность общения;
- создание нужного психологического контакта между собеседниками.

**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). (ОК 07, ОК 08)

**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.

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?**

- а) кинесические
- б) проксеимические
- в) такесические

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

**10.** Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). (ОК 07, ОК 08)

**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.

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 2 Деловое общение  
(ОК 07, ОК 08)**

**Контрольная работа**

**Вариант 1**

1. Дайте определение понятию «общение». (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Общение – это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга.

2. Чем различаются формальное и неформальное общение? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Формальное общение используется в профессиональной и официальной обстановке, а неформальное общение используется в повседневной или личной обстановке

Формальное общение более структурировано и следует установленным правилам, тогда как неформальное общение более непринужденное и спонтанное

Формальное общение обычно более вежливо и уважительно, а неформальное общение более фамильярно и дружелюбно

3. Назовите функции, которые проявляются в общении. (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Вербальное и невербальное общение, межличностное, групповое и массовое общение выполняют информационную, эмоциональную, регулятивную, контактную и функцию саморегуляции, способствуя развитию межличностных, групповых и массовых отношений. Понимание различных видов и функций общения помогает нам более эффективно взаимодействовать с окружающими и достигать поставленных целей.

4. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Психология общения исследует процесс взаимодействия людей между собой, обобщает научные сведения о видах коммуникации, причинах возникновения и способах преодоления конфликтных ситуаций, учит налаживать отношения с окружающими.

Общение позволяет нам обрести индивидуальность и тем самым повысить самооценку.

5. В чем особенности делового стиля общения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Особенности делового общения заключаются в том, что оно подчиняется общим требованиям. Они не основаны на приветливом отношении друг другу. Контакты должны строиться не по симпатиям, а именно по интересам службы вне зависимости от личных предпочтений.

Регламентированность выражается и в культуре речи, соответствии определённым нормам языкового поведения, грамматики и стилистики.

6. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Первое впечатление — это человеком других при знакомстве, когда оценивается их внешность и внутренний мир. Оно может быть положительным и отрицательным. Чаще всего основано на информации, полученной при первой встрече, но иногда может быть сделано заочно. Например, по рассказам или по публичному образу человека.

Приятному первому впечатлению способствуют положительные знаки внимания, такие как похвала, благодарность, признательность во взгляде, улыбка. Это все доставит радость Вашему собеседнику. Избегайте отрицательных знаков внимания, таких как презрительный взгляд, выражение недоверия, неблагодарность, высмеивание, пожимание плечами.

7. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, стереотипы.

8. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Стереотип — это призма нашего видения правильного или неправильного через которую мы смотрим на мир. В общении знание стереотипов играет большую роль. Без знания самых повседневных поведенческих стереотипов любая коммуникация может обернуться фиаско.

9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение, следя за своими словами и интонацией, задавая уточняющие вопросы, чтобы убедиться, что вы правильно поняли другого человека. Также важно быть терпимым и открытым к точке зрения других, и стараться видеть ситуацию с разных сторон.

10. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Особенности интерактивной стороны общения включают в себя возможность обмена идеями, эмоциями и информацией в реальном времени. Взаимодействие в интерактивной коммуникации обеспечивает обратную связь и позволяет сразу получать ответы на вопросы, выражать свои мысли и чувства.

Людей побуждает взаимодействовать друг с другом стремление к социальной связи, потребность в поддержке, желание обмена информацией и опытом, а также стремление к удовлетворению эмоциональных и психологических потребностей. Взаимодействие также может укреплять отношения, помогать в решении проблем и обогащать жизненный опыт.

11. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Существует несколько уровней взаимодействия в общении, такие как поверхностный, эмоциональный, интеллектуальный и духовный уровни.

Недостатки каждого уровня взаимодействия могут варьироваться в зависимости от контекста и ситуации. Например, поверхностное общение может оставлять чувство недовольства из-за недостатка глубины и искренности, тогда как интеллектуальные дискуссии могут иногда приводить к конфликтам из-за разногласий во взглядах.

Важно понимать, что каждый уровень взаимодействия имеет свои плюсы и минусы, и выбор уровня общения зависит от целей общения и предпочтений участвующих людей. Иногда нужно сменять уровни в зависимости от обстоятельств, чтобы добиться наилучшего результата и удовлетворения в общении.

12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Коммуникативный процесс включает в себя несколько основных составляющих:

Отправитель: человек или группа людей, которые передают информацию или сообщение.

Сообщение: содержание, информация, эмоции, или идеи, которые отправитель пытается передать получателю.

Кодирование: преобразование мыслей и идей отправителя в символы или знаки (язык, жесты, мимика, и т.д.) для передачи сообщения.

Канал: средство или путь, по которому передается сообщение (устный разговор, письменное сообщение, невербальные средства).

Получатель: человек или группа людей, которые получают и интерпретируют сообщение.

Декодирование: процесс разбора и понимания сообщения, преобразование символов и знаков обратно в мысли и идеи.

Обратная связь: реакция получателя, которая позволяет отправителю понять, насколько успешно сообщение было передано и понято.

Взаимодействие между этими составляющими формирует коммуникативный процесс, который может быть успешным или менее успешным в зависимости от ясности, эмпатии, внимания и других факторов, влияющих на общение.

## Вариант 2

1. Какие формы и виды общения Вы знаете? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Существует множество форм и видов общения, включая:

Устное общение: разговоры, диалоги, дискуссии, презентации и т. д.

Письменное общение: электронная почта, текстовые сообщения, письма, доклады, и т. д.

Невербальная коммуникация: жесты, мимика, телодвижения, установка тела.

Вербальная коммуникация: использование языка для передачи информации и идей.

Групповое общение: общение в больших группах, как в рабочих собраниях, либо в небольших группах, как в командных встречах.

Массовая коммуникация: передача информации большому количеству людей через СМИ, такие как телевидение, радио, интернет и пресса.

Межкультурная коммуникация: общение между людьми из разных культур, что требует особого понимания и уважения к различиям.

Каждая форма общения имеет свои особенности и требует своего подхода для эффективной передачи информации и взаимопонимания. (ОК 07, ОК 08)

2. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.

Ответ: Функции общения могут быть классифицированы в зависимости от их целей или намерений. Вот основные классификации функций общения по критерию цели:

Информационная функция: целью которой является передача конкретной информации, фактов, данных или обмен опытом. Эта функция также включает объяснение, уточнение и иллюстрацию идей.

Побудительная (апеллятивная) функция: направлена на влияние на собеседника, чтобы он совершил определенное действие, в том числе убеждение, просьба, приказ, совет, реклама.

Эмоциональная функция: целью которой является выражение эмоций, чувств и установок, а также вызов реакции собеседника. Например, это может быть выражение любви, радости, грусти, страха и т. д.

Регулятивная (контрольная) функция: целью которой является регулирование поведения и отношений между участниками общения, включая установление контакта, поддержание связи, изменение темы разговора и т. д.

Метакоммуникативная функция: связана с обсуждением самого процесса общения, включая оценку, коррекцию, расставание акцентов в определенных аспектах общения.

(ОК 07, ОК 08)

3. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.

Ответ: Коммуникативные стили личности представляют собой различные способы взаимодействия с другими людьми в процессе общения. Вот некоторые из типов коммуникативных стилей личности:

Пассивный стиль: люди с пассивным стилем избегают конфликтов и склонны подавлять свои собственные желания и потребности ради удовлетворения других. Они часто не умеют выражать свои мысли и эмоции, предпочитая уступить.

Агрессивный стиль: люди с агрессивным стилем склонны к доминированию, они выражают свои потребности и мнения за счет игнорирования потребностей других. Они могут быть критичными, атакующими и неуважительными.

Пассивно-агрессивный стиль: это коммуникативный стиль, когда люди не проявляют своих истинных чувств напрямую, а используют косвенные и двусмысленные способы для выражения своих негативных эмоций или протеста.

Ассертивный стиль: люди с ассертивным стилем общения умеют выразить свои мысли, чувства и потребности ясно и открыто, уважая при этом права и мнения других. Они стремятся к конструктивному разрешению конфликтов и умеют устанавливать здоровые границы. (ОК 07, ОК 08)

4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.

Ответ: Основные ошибки межличностного восприятия могут включать в себя следующие аспекты:

Эффект первого впечатления: Это когнитивное искажение, при котором первое впечатление о человеке оказывает сильное влияние на последующее восприятие, часто игнорируя более объективные данные.

Стандартная ошибка атрибуции: Люди склонны ошибочно объяснять поведение других людей как результат личных характеристик, игнорируя влияние внешних обстоятельств.

Эффект подтверждения: Это склонность искать, интерпретировать или запоминать информацию, которая подтверждает существующие убеждения или предубеждения, игнорируя противоречащие факты.

Стереотипы и предубеждения: Предвзятый взгляд на других на основе их принадлежности к определенной группе (расовой, половой, социальной и т. д.), что может привести к искаженному восприятию.

Искажение связи причины и следствия: Это ситуация, когда люди ошибочно связывают причину и следствие, что может привести к неверному пониманию ситуации.

Ошибки восприятия эмоций: Люди могут ошибочно интерпретировать эмоции других, что может привести к дальнейшим конфликтам или недопониманию. (ОК 07, ОК 08)

5. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?

Ответ: Коммуникативная функция играет важную роль и занимает центральное место в профессиональной деятельности и межличностном общении. Она позволяет людям передавать информацию, выражать свои мысли и идеи, обмениваться мнениями, устанавливать контакты и разрешать конфликты. Вот некоторые ключевые аспекты коммуникативной функции в различных сферах:

Профессиональная деятельность: В рабочей среде коммуникация играет решающую роль. Она позволяет передавать информацию и инструкции, координировать действия, обмениваться опытом и знаниями, решать проблемы и принимать коллективные решения. Эффективная коммуникация помогает установить хорошие отношения с коллегами, клиентами и партнерами, повышает продуктивность и способствует успешному выполнению профессиональных задач.

Межличностное общение: В повседневной жизни коммуникативные навыки играют важную роль во взаимодействии с другими людьми. Коммуникация позволяет устанавливать и поддерживать отношения, проявлять эмпатию и понимание, разрешать конфликты и строить конструктивный диалог. Умение эффективно общаться помогает находить общий язык с другими, создавать доверие и достигать взаимопонимания.

(ОК 07, ОК 08)

6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы Вы знаете?

Ответ: Стереотипы общения представляют собой общепринятые представления или ожидания относительно определенного типа коммуникации или поведения во время общения. Они сформированы на основе опыта, культурных норм, социальных ролей и других влияющих факторов. Стереотипы общения могут влиять на то, как мы воспринимаем других людей и как взаимодействуем с ними.

Некоторые примеры стереотипов общения:

Стереотипы пола: Включают предположения или ожидания относительно коммуникации в зависимости от пола. Например, что мужчины прямолинейны и фокусируются на решении проблем, а женщины более эмоциональны и склонны ксотрудничеству.

Стереотипы возраста: Связаны с ожиданиями, каким образом люди разного возраста должны общаться. Например, что старшие люди менее технологически грамотны, а молодые люди более открыты для новых технологий.

Стереотипы культуры: Относятся к представлениям о коммуникационных стилях, значениях и нормах, связанных с определенными культурами или этническими группами. Например, что люди из определенной культуры более экспрессивны или формальны в общении.

Стереотипы профессии: Связаны с представлениями о том, как должны общаться представители определенных профессий. Например, что юристы обладают аргументационными навыками, а продавцы очень общительны и убедительны.

Статусные стереотипы: Связаны с представлениями об уровне образования, доходе, успехе и социальном статусе человека, а также какие ожидания сопутствуют этим статусам при общении. Например, что успешные люди обладают лидерскими навыками и уверенным стилем общения. (ОК 07, ОК 08)

7. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения?

Ответ: Перцептивная сторона общения заключается в способности эффективно воспринимать и понимать других людей. Она включает в себя умение чувствовать и интерпретировать невербальные сигналы, эмоциональные выражения и межличностные динамики, которые присутствуют в общении.

Восприятие является ключевым компонентом перцептивной стороны общения. Это способность чувствовать и анализировать информацию, которую мы получаем от других людей. (ОК 07, ОК 08)

8. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения.

Ответ: Барьер общения – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. Барьеры коммуникации. Это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения. Они бывают:

Семантический барьер

Логический барьер

Стилистический барьер

Фонетический барьер

Модальностный барьер

Личностный барьер (ОК 07, ОК 08)

9. Какие виды слушания Вы знаете?

Ответ: Можно выделить следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание. (ОК 07, ОК 08)

10. Что включает в себя коммуникативная компетентность?

Ответ: Коммуникативная компетентность — это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения? (ОК 07, ОК 08)

Ответ: Убеждение и внушение - это психологические механизмы, используемые для воздействия на мысли, убеждения и поведение других людей. Вот некоторые из основных психологических механизмов, которые могут быть применены при убеждении и внушении:

Авторитет: Основывается на власти, экспертизе или престиже, чтобы убедить других в правильности своих аргументов. Это может быть достигнуто, например, через цитирование авторитетных источников или признанных экспертов в соответствующей области.

Социальное доказательство: Когда человек видит, что многие другие люди поддерживают определенную точку зрения или выполняют определенное действие, это

может оказывать влияние на его собственные убеждения и поведение. Этот механизм основан на стремлении подражать другим или быть в гармонии с большинством.

Сочувствие и эмоциональная апелляция: Убеждение может быть достигнуто через эмоциональное воздействие на чувства и эмоции других людей. Создание связи с эмоциональным опытом или вызывание сочувствия может повлиять на их убеждения и восприятие.

Логика и доказательства: Представление логически обоснованных аргументов, фактов, данных или доказательств может убедить других людей. Четкое и систематическое представление информации может помочь создать логическую основу для убеждения.

Реципрокность: Принцип взаимности, основанный на идее, что люди более склонны отвечать добром на добро. Предлагая что-то ценное или предоставляя преимущества, можно поощрить других людей быть более склонными поддерживать вас и ваши идеи.

Консистентность и общественное принятие: Люди обычно стремятся быть последовательными в своих убеждениях и действиях. (ОК 07, ОК 08)

12. Каковы психологические механизмы манипулирования?

Ответ: Мышление, поведение и убеждения людей могут быть манипулированы различными психологическими механизмами. Хотя манипуляция может быть негативным и нездоровым способом воздействия на других людей, важно быть осведомленным о них. Вот некоторые психологические механизмы манипуляции:

Обман и ложь: Сознательное искажение фактов, предоставление неправдивой информации или скрытие важных деталей с целью обмана и установления контроля над другими.

Использование страха: Создание или усиление страха, тревоги или неопределенности для того, чтобы заставить других принять определенные мнения или действия.

Изоляция и контроль информации: Ограничение доступа к информации или ее искажение для создания атмосферы зависимости и контроля над другими людьми.

Манипуляция эмоциями: Использование эмоциональной манипуляции, такой как заигрывание, манипуляция чувствами вины, стыда или сострадания, для того чтобы воздействовать на решения и поведение других людей.

Использование сравнений и комплиментов: Сознательное сравнение или подчеркивание преимущества с целью создания зависимости, контроля или улучшения собственного положения.

Манипуляция потребностями и желаниями: Использование знания о потребностях и желаниях других людей для установления контроля или манипуляции их поведением.

Изменение контекста и перспективы: Манипуляция ситуацией или контекстом, чтобы изменить восприятие и оценку других людей и заставить их подчиниться.

(ОК 07, ОК 08)

## 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, серьезное 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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 3 Конфликты в деловом общении  
(ОК 07, ОК 08)**

## Устный опрос

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы?

Ответ: Основные функции деловой беседы: 1. Начало перспективных мероприятий и процессов 2. Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов 3. Обмен информацией 4. Взаимное общение работников из одной сферы деятельности 5. Поддержание деловых контактов 6. Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов 7. Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

В зависимости от формы проведения и круга обсуждаемых вопросов деловые беседы могут быть различных видов: организационными, проблемными, дисциплинарными, беседами с посетителями, беседами при увольнении. В ходе организационной беседы обсуждается технология выполнения поставленной задачи, выбирается последовательность действий, рассматриваются предварительные результаты. Такая беседа носит менее официальный характер, чем совещание. (ОК 07, ОК 08)

2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.

Ответ: В деловой беседе, как правило, выделяются следующие этапы:

- 1) установление контактов;
- 2) уточнение цели, задач, содержания беседы;
- 3) убеждение партнера, которое включает:
  - а) сообщение информации (изложение позиции);
  - б) постановку проблемы (вопроса);
  - в) объяснение (аргументацию) позиций;
- 4) обмен мнениями, комментарий (уточнение позиций);
- 5) резюме (подведение итогов). (ОК 07, ОК 08)

3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?

Ответ: Во время обсуждения деловой информации есть несколько важных требований, которые следует соблюдать, чтобы поддерживать контакт с собеседником и обеспечивать эффективное коммуникацию. Вот некоторые из них:

Будьте внимательны: Покажите своему собеседнику, что вы слушаете и интересуетесь тем, что он говорит. Поддерживайте глазной контакт, кивайте головой, задавайте вопросы для ясности. Это поможет создать взаимодействие и покажет вашу заинтересованность.

Проявляйте эмоциональный интеллект: Учитывайте эмоции вашего собеседника и свои собственные. Будьте эмпатичны и выразительны, покажите понимание и уважение к чувствам других людей. Это поможет вам установить сильный эмоциональный контакт.

Будьте ясны и конкретны: Используйте простой и понятный язык, чтобы избежать недоразумений. Формулируйте ваши мысли четко и конкретно. Если у вас есть какая-то сложная информация, объясните ее в доступной форме и будьте готовы ответить на вопросы.

Уважайте мнение других: Позвольте своему собеседнику высказаться и выслушайте его точку зрения без прерываний. Будьте открыты для разных идей и готовы к диалогу. Если возникают разногласия, покажите уважение к мнению других людей и стремитесь к конструктивному решению.

Используйте подтверждающие жесты: Во время разговора используйте невербальные сигналы для подтверждения, что вы слушаете и понимаете. Это могут быть

небольшие кивки головой, улыбки, показательные жесты рук. Они помогут вам поддержать контакт и показать ваше участие в обсуждении.

Будьте терпеливы. (ОК 07, ОК 08)

#### 4. В чем специфика стадии аргументирования?

Ответ: Стадия аргументирования является одной из ключевых частей процесса обсуждения или дискуссии. На этой стадии участники представляют свои аргументы, факты и логические рассуждения в поддержку своих позиций или идей. Вот некоторые специфические аспекты стадии аргументирования:

**Представление аргументов:** На этой стадии участники представляют свои аргументы и доказательства, чтобы подтвердить свою точку зрения или позицию. Аргументы должны быть ясными, логичными и подтверждаться достоверными источниками информации.

**Предоставление фактов и доказательств:** Участники аргументирования могут использовать факты, исторические данные, исследования или личный опыт в поддержку своих утверждений. Важно представлять достоверные и проверенные источники информации, чтобы укрепить свою аргументацию и убедить других участников.

**Критическое мышление:** Аргументирование требует критического мышления и анализа. Участники должны оценивать сильные и слабые стороны своих аргументов, а также анализировать аргументы других людей. Критическое мышление помогает строить логическую и убедительную аргументацию.

**Уважение к мнению других:** Важно уважать мнение и аргументы других участников дискуссии. Это означает быть готовым выслушать и понять точку зрения других людей, а не только защищать свою собственную. Убедительное аргументирование включает в себя учет и реагирование на позиции и доводы других людей.

**Объективность:** Важно стремиться к объективности при аргументировании. Это означает основываться на фактах и логике, а не на эмоциях или предубеждениях. Объективность помогает участникам дискуссии достичь более точного и объективного решения или вывода.

**Учет контекста:** При аргументировании необходимо учитывать контекст обсуждения, цели и аудиторию. Разные ситуации могут требовать разных стилей и стратегий аргументации. Важно адаптировать свою аргументацию под конкретную ситуацию, чтобы быть эффективным. (ОК 07, ОК 08)

#### 5. Как вести себя во время возражений?

Ответ: Во время возражений важно сохранять спокойствие и продолжать быть конструктивным в дискуссии. Вот некоторые рекомендации о том, как вести себя во время возражений:

**Слушайте внимательно:** При возникновении возражений, важно внимательно слушать другого человека. Дайте им возможность высказаться до конца, не прерывайте и не перебивайте их. Покажите уважение к их мнению и уделите внимание их аргументам.

**Не персонализируйте критику:** Помните, что аргументы направлены на вашу точку зрения или идею, а не на вас лично. Не принимайте возражения как оскорбление или атаку на свою личность. Сосредоточьтесь на содержании аргументов и представьте свои контраргументы.

**Будьте терпимыми и уважительными:** Сохраняйте терпимость и уважительное отношение к другому человеку, даже если вы не согласны с его возражениями. Избегайте оскорблений, угроз и унижений. Постарайтесь поддерживать конструктивный тон обсуждения.

**Будьте готовы объяснить и разяснить:** Если возражение основано на непонимании вашей точки зрения или информации, будьте готовы объяснить и разяснить свои

аргументы. Предоставьте дополнительные факты, примеры или ссылки на авторитетные источники, чтобы подтвердить свою позицию.

Используйте логику и факты: Во время возражений обратитесь к логике и фактам, чтобы поддержать свою позицию. Подготовьтесь заранее, имея в наличии информацию и исследования, которые помогут убедить других участников в правильности вашей точки зрения.

Поддерживайте открытость к новой информации: Будьте готовы рассмотреть новые факты, доводы или идеи, которые могут появиться в процессе возражений. Покажите готовность к самокритике и изменению своего мнения, если появятся убедительные аргументы. (ОК 07, ОК 08)

6. Какие выделяют варианты (стратегии) поведения в конфликтной ситуации?

Ответ: Существует пять основных стратегий поведения в конфликтах:

приспособление (в ущерб своих интересов)

компромисс (взаимные уступки сторон)

сотрудничество (поиск общего решения)

конкуренция (соперничество сторон)

игнорирование (избегание решения конфликта) (ОК 07, ОК 08)

7. Каковы правила поведения в конфликтной ситуации?

Ответ: Правила поведения в конфликте.

Давать оппоненту в конфликте возможность полностью высказаться.

Показывать интерес к тому, что говорит оппонент.

Показывать уважение к оппоненту.

Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта.

Искать и предлагать компромиссы, объединяющие пункты.

Оставлять возможность оппоненту сохранять лицо.

Вести разговор деловым образом.

Не искать виноватых.

Никогда не прибегать к оскорблениям.

Демонстрировать уверенность в своих силах. (ОК 07, ОК 08)

8. Каковы возможные исходы конфликтных ситуаций?

Ответ: Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, его сглаживание, приход к компромиссу, возникновение конфронтации, принуждение, признание своей ошибки. (ОК 07, ОК 08)

9. Типы конфликтных личностей.

Ответ: По определенным характеристикам можно различить 5 типов конфликтных личностей и их модели поведения: демонстративный тип конфликтной личности, ригидный тип конфликтной личности, сверхточный тип конфликтной личности, неуправляемый тип конфликтной личности, бесконфликтный тип конфликтной личности.

Демонстративный тип конфликтной личности наиболее часто встречается у индивидов с холерическим типом темперамента. (ОК 07, ОК 08)

10. Принципы разрешения конфликтов.

Ответ: Вот некоторые принципы, которые могут помочь в разрешении конфликтов:

Коммуникация: Установите открытую и эффективную коммуникацию с другой стороной. Выразите свои мысли и чувства четко и ясно, а также проявите готовность слушать и понимать точку зрения другого человека.

Уважение: Сохраняйте уважительное отношение к другой стороне и ее правам. Избегайте оскорблений, унижений и презрения. Помните, что каждый имеет право на свое мнение и чувства.

Понимание: Старайтесь понять мотивы и потребности другой стороны. Попробуйте увидеть ситуацию с их точки зрения, чтобы проявить эмпатию. Это может помочь снять напряжение и найти общую почву для согласия.

Компромисс: Постарайтесь найти решение, которое будет приемлемо для всех сторон. Ищите варианты, в которых каждая сторона получает что-то важное для них. Готовность идти на компромисс может помочь достичь долгосрочного соглашения.

Сотрудничество: Вместо соперничества стремитесь к сотрудничеству. Работайте вместе с другой стороной для решения проблемы или достижения общей цели. Признайте, что вместе вы можете быть более эффективными, чем в отдельности.

Третья сторона: Если конфликт затяжной или неразрешимый, рассмотрите возможность обратиться за помощью к нейтральному посреднику или третьей стороне. Это может быть профессиональный посредник или участие высшего руководства.

Долгосрочное мышление. (ОК 07, ОК 08)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
ОК 7	<p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Не знает, допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</p>	<p>Знает достаточно в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний</p>
	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	грубые ошибки			
ОК 8	знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

### ТЕСТ № 3

Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)

Время выполнения задания – не более 30 минут

#### Вариант 1

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

Ответ: а

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

**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, ОК 08)

1. 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, ОК 08)

2. 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, ОК 08)

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

4. 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, ОК 08)

5. 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, ОК 08)

6. 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, ОК 08)

**7. 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, ОК 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 пространственной ориентацией? а)**

- такетические
- б) кинесические
- в) проксемические

Ответ: в

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

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

**Социальное общение предполагает следующие расстояния 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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, ОК 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)**

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

Ответ: а

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

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

**Укажите тип ВНД, соответствующий холерику:** а)

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, ОК 08)

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

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, ОК 08)

3. 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)

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, ОК 08)

4. 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, ОК 08)

5. 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, ОК 08)

6. 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, ОК 08)

#### Эталоны ответов

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

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

№ вопроса	Вариант 3									
	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»

**ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ  
(ОК 07, ОК 08)**

1. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.

Ответ: Коммуникация - это процесс обмена информацией, и структура коммуникативного процесса представляет собой основные элементы, включенные в этот процесс. Вот структура коммуникативного процесса:

Отправитель: Это человек или источник, который инициирует коммуникацию. Он формулирует и передает сообщение, используя различные средства коммуникации, такие как устная речь, письменное сообщение, жесты или невербальные выражения.

Сообщение: Сообщение - это информация, которую отправитель передает получателю. Оно может включать в себя идеи, мысли, факты, инструкции или выражение чувств и эмоций. Важно, чтобы сообщение было ясным, понятным и содержательным.

Кодирование: Это процесс превращения идеи или мысли отправителя в символы или форму, которую можно передать получателю. Кодирование может быть вербальным (словесным) или невербальным (жестами, мимикой, тоном голоса).

Канал: Канал - это средство или путь, по которому сообщение передается от отправителя к получателю. Это может быть устная речь, письменное сообщение, электронная почта, телефонный разговор, видеоконференция и т.д.

Получатель: Получатель - это человек или группа, которая получает и интерпретирует сообщение от отправителя. Получатель должен быть в состоянии понять и декодировать сообщение, которое было передано.

Декодирование: Это процесс, обратный кодированию, при котором получатель преобразует символы или форму сообщения обратно в идеи и мысли, понятные для него. Декодирование может быть влиянием личных взглядов, культурных различий или языковых особенностей.

Обратная связь: Обратная связь - это реакция и ответ получателя на сообщение отправителя. Она позволяет отправителю узнать, было ли сообщение понятно, каким образом оно было интерпретировано, а также позволяет уточнить или уточнить недостающую информацию.

Шум: Шумы - это помехи или препятствия, которые могут исказить или мешать коммуникационному процессу. Шумы могут включать физические помехи (шум на фоне), психологические факторы (недоверие, личные предубеждения) или проблемы среды коммуникации (плохое соединение, плохое освещение). (ОК 07, ОК 08)

2. Раскройте суть понятия «общение».

Ответ: Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми. Она включает в себя такие темы, как вербальное

[речевое] и невербальное [неречевое] общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и многие другие полезные темы. (ОК 07, ОК 08)

### 3. Функции общения.

Ответ: Функции общения — его системные свойства, детерминирующие специфику проявления. Общение выполняет шесть функций: прагматическая, формирования и развития, подтверждения, объединения-разъединения людей, организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная. Прагматическая функция общения отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. (ОК 07, ОК 08)

### 4. Виды общения.

Ответ: По используемым средствам различают следующие виды общения: непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное. При непосредственном общении субъекты находятся в прямом контакте друг с другом и обмениваются информацией. При опосредованном общении прямых контактов нет. (ОК 07, ОК 08)

### 5. Стороны общения.

Ответ: В едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимовосприятие). Рассматриваемое в единстве этих трех сторон, общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей. (ОК 07, ОК 08)

### 6. Охарактеризуйте общение как деятельность.

Ответ: Общение рассматривается как вид деятельности, направленной на обмен информацией между общающимися людьми. Оно также преследует цели установления взаимопонимания, личных и деловых отношений, оказания взаимопомощи и учебно-воспитательного влияния людей друг на друга. Общение может быть непосредственным и опосредствованным, вербальным и невербальным. (ОК 07, ОК 08)

### 7. Факторы выбора партнера по общению.

Ответ: Факторы выбора партнера по общению могут различаться в зависимости от ситуации и контекста, но некоторые общие факторы включают:

**Знакомство и близость:** Часто мы выбираем партнеров по общению из числа тех, кого мы знаем и с кем у нас есть хорошие отношения. Близкие друзья, коллеги, члены семьи и партнеры по бизнесу часто являются естественными выборами для общения.

**Коммуникативные навыки и стиль:** Выбирая партнера по общению, мы обращаем внимание на их коммуникативные навыки. Это включает ясность, умение слушать, способность выразить свои мысли и идеи, а также адаптироваться к коммуникационным потребностям других людей.

**Общие интересы и цели:** Часто мы предпочитаем общаться с людьми, у которых есть общие интересы и цели. Общие темы для общения и взаимопонимание по поводу определенных вопросов или задач могут способствовать более продуктивному и приятному общению.

**Доверие и эмпатия:** За общением часто стоит уровень доверия и эмпатии между партнерами. Люди обычно предпочитают общаться с теми, кому они доверяют и кто способен поставить себя на место другого человека, выслушать его и понять его точку зрения.

**Культурная совместимость:** Культурные различия могут оказывать значительное влияние на коммуникацию. При выборе партнера по общению мы можем предпочитать людей, с более схожими культурными ценностями и нормами, чтобы облегчить взаимопонимание и избежать недоразумений.

**Энергия и позитивность:** Партнеры по общению, которые обладают положительной энергией и оптимистичным настроем, могут создавать приятную и продуктивную

атмосферу общения. Люди часто стремятся общаться с теми, кто вызывает положительные эмоции. (ОК 07, ОК 08)

#### 8. Невербальные средства общения.

Ответ: Главным орудием невербального общения является тело человека: оно обладает большим набором инструментов и приемов для взаимного обмена той или иной информацией.

К основным невербальным средствам общения относятся:

Жесты и движения — невербальные средства, необходимые для контакта между людьми (мотание головой, прикосновения и др.).

Мимика (выражение лица) — средство невербального общения, которое может передать множество разнообразных эмоций (сморщенный нос, поднятые брови, ухмылка и др.).

Взгляд — одно из главных средств невербального общения. Движения глаз, век, бровей, расширение или сужение зрачков — это сигналы, которые могут передать то, что нельзя выразить словами.

Поза и движения — положение тела человека и его движения в процессе общения. Поза демонстрирует, насколько хорошо и уверенно себя чувствует человек в данный момент. По положению тела человека и его движениям можно многое понять о его текущем состоянии.

Дистанция — расстояние между людьми во время их взаимодействия (интимная, персональная, социальная, публичная дистанция).

Голос — интонация, тембр голоса (монотонность, громкость речи, паузы, ускорение или замедление ритма речи, ее выразительность и т. д.). Все это может многое сказать о переживаниях и мыслях человека.

Внешний вид — одежда, прическа, украшения и др. дают определенную характеристику человеку, подчеркивают особенности личности. (ОК 07, ОК 08)

#### 9. Виды и функции жестов.

Ответ: В процессе обмена информацией важную роль играют проявление эмоций, манеры партнеров, их жесты. Согласно самой широкой классификации, жесты подразделяются на:

1. Коммуникативные жесты — мимика, телодвижения, то есть выразительные движения, замещающие в речи элементы языка. Это жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие (встречающиеся в общении детей), утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение, а также жесты, встречающиеся в различных других ситуациях межличностного общения.

Все перечисленные жесты понятны без речевого контекста.

2. Описательно-изобразительные жесты, понятные только при словесном дополнении (например, жест, сопровождающий рассказ о величине предмета).

3. Модальные жесты, выражающие оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды. К ним относятся жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, передающие неуверенность, незнание, страдание, раздумье, сосредоточенность, растерянность, смятение, подавленность, разочарование, отвращение, радость, восторг, удивление.

Жесты в процессе общения выполняют четыре основные функции.

Заменяют слова знаками.

Уточняют сказанное.

Иллюстрируют и усиливают сказанное (Когда рыбак показывает, какую он поймал рыбу, он покажет вам это руками).

Выражают состояние человека.

Исследованиями языка тела занимается особая недавно появившаяся область психологической науки – кинесика. (ОК 07, ОК 08)

#### 10. Вербальные средства общения.

Ответ: К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. (ОК 07, ОК 08)

#### 11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.

Ответ: Основные характеристики взаимодействия людей включают следующие аспекты:

Коммуникация: Взаимодействие между людьми обычно осуществляется через коммуникацию. Это процесс обмена информацией, идеями, эмоциями и мнениями между людьми. Коммуникация может быть вербальной (устной или письменной) или невербальной (жестами, мимикой, телесным языком).

Взаимодействие: Взаимодействие подразумевает активное взаимодействие между двумя или более людьми. Оно включает в себя обмен информацией, реакции, вопросы, ответы и участие в диалоге или действиях других людей.

Взаимодействие ролей: Люди могут взаимодействовать в рамках определенных ролей, определяемых социальными нормами и ожиданиями. Например, родители могут взаимодействовать с детьми в роли заботливых и руководящих лиц, а коллеги по работе могут взаимодействовать в рамках профессиональных ролей.

Влияние: Взаимодействие между людьми часто сопровождается влиянием. Люди могут влиять на мысли, поведение, эмоции и мнения других людей через свои слова, действия, убеждения или авторитет.

Виды и типы взаимодействия включают:

Социальное взаимодействие: Это общение и взаимодействие между людьми в различных социальных ситуациях. Это может быть беседа с друзьями, общение с коллегами, семейные дискуссии и т.д.

Командная работа: Это сотрудничество и совместная работа в целях достижения общих результатов. В командной работе люди взаимодействуют, чтобы решать задачи, делиться идеями и координировать свои усилия.

Конфликтное взаимодействие: Конфликтное взаимодействие происходит, когда возникают разногласия, противоречия и споры между людьми. Это может быть вызвано различными точками зрения, интересами, ценностями или неправильным взаимопониманием.

Межкультурное взаимодействие (ОК 07, ОК 08)

#### 12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.

Ответ: 1. Барьеры непонимания, связанные с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации):

Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. К

символам общения относят, в частности, слова, действия, рисунки, жесты, мимику, пантомимику.

Языковые барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. Обе стороны не только должны знать буквальное значение слов используемого языка, но и интерпретировать их в контексте использования. Одним из проявлений этого барьера выступает внутригрупповой язык. Трудовые, профессиональные и социальные группы часто создают жаргон, понятный только членам этих групп. Он облегчает внутригрупповое общение. Однако при взаимодействии с другими людьми, не входящими в данную группу, и с другими группами его использование может привести к серьезным помехам в общении.

Фонетический барьер – препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

Стилистический барьер – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стилль может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызвать вредные вербальные привычки собеседника (слов и звуки-паразиты: «так сказать», «это самое», «э-э» и т. д.).

Логический барьер – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл. Таким образом, смысл всегда индивидуально-специфичен. Он рождается в сознании говорящего, но не всегда понятен собеседнику.

Коммуникативные перегрузки – связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации. В данном случае часть сообщений отсеивается и не принимается к пониманию.

2. Личностные барьеры, связанные с психологической несовместимостью собеседников и с негативными установками, создающими помехи общению:

Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях могут стать существенной помехой на пути адекватной передачи информации. Например, меланхолику, обладающему повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком.

Идеологический барьер – барьер, формирующийся при наличии у партнеров разных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.

Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание вновь испытать негативные эмоции в процессе общения. Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуем на воду».

Барьер предвзятости заключается в том, что человек без видимых веских причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

Барьер отрицательной установки возникает вследствие полученной заранее негативной установки по отношению к партнеру по общению. В данном случае человек, вступая в коммуникацию, проявляет закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

Барьер ожидания непонимания – в данном случае человек перед предстоящей коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер и считает, что понимание

невозможно по ряду причин; начинает прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения.

Барьер возраста – он возникает между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях, а те, кто помоложе, раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют карьерному росту. Это проявление весной проблемы «отцов и детей».

Барьер недостаточного понимания важности общения – возникает, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта: один стремится к эффективному взаимодействию, другой пытается уклониться от беседы, избавиться от партнера, не давать ответы на вопросы. Это вызывает у первого напряженность, недоверие, обиду.

3. Культурные барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении.

Национальный барьер возникает между представителями двух различных культур и проявляется, например, в пунктуальности, точности начала совещаний, дистанции между общающимися, манерах держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах. Так, при деловых контактах с японцами нельзя держать руки в карманах.

Религиозный барьер – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

Этический барьер является следствием несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой – проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

Эстетический барьер проявляется в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую организационной культуры.

4. Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления.

Излишняя централизация в системе управления, что приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

Излишняя дифференциация подразделений, в результате чего их сотрудники замыкаются на решении проблем собственного подразделения, и обмен информацией между ними ограничивается.

Неопределенность обязанностей и прав приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагают эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее с тем, чтобы использовать в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение и затрудняет коммуникации.

5. Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей.

Когнитивный барьер возникает из-за разности знаний о предмете общения; различного уровня профессиональной компетентности; барьер, вызванный неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

Различие в статусе также может стать барьером на пути коммуникации. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

Профессиональный барьер может возникнуть между представителями разных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях этот барьер проявляется как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

Барьер образования – это барьер информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающий из-за разности социального опыта партнеров; из-за различия уровней образования.

6. Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций.

Пространственный барьер возникает в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, затрудняющих информационные потоки; неэффективного расстояния между людьми во время общения; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

Временной барьер обусловлен дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации.

Технический барьер вызван временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помехи во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего. (ОК 07, ОК 08)

### 13. Феномен понимания в межличностном общении.

Ответ: Феномен понимания играет важную роль в межличностном общении, и он связан с процессом восприятия и интерпретации информации, передаваемой другими людьми. Понимание в межличностном общении означает, что человек понимает и интерпретирует сообщения и намерения других людей так, как они задумывались.

Вот некоторые ключевые аспекты феномена понимания в межличностном общении:

Активное слушание: Понимание начинается с активного слушания и сосредоточения на том, что говорит другой человек. Это включает в себя не только восприятие слов, но и невербальные сигналы, интонацию, жесты и мимику собеседника.

Эмпатия: Эмпатия играет важную роль в понимании. Она предполагает способность поставить себя на место другого человека, понять и увидеть мир через его глаза. Эмпатия помогает лучше понять эмоциональное состояние и мотивы другого человека.

Активное задавание вопросов и подтверждение: Для подтверждения понимания важно задавать вопросы и уточнения, чтобы уточнить смысл сообщения и убедиться, что правильно поняли собеседника.

Общение невербальными сигналами: Невербальные сигналы, такие как мимика, жесты, тон голоса и телесный язык, могут дополнить и помочь понять смысл сообщения. Они могут указывать на эмоциональные состояния или уточнять намерения говорящего.

Контекст: Учитывайте контекст общения, который может помочь в понимании сообщения. Контекст включает в себя физическое окружение, а также культурные,

социальные и личные факторы, которые могут влиять на способ восприятия и интерпретации сообщений.

Открытое и нетоксичное общение: Чтобы облегчить понимание, важно поддерживать открытую и нетоксичную коммуникацию. Это означает слушать без осуждения, быть терпимым к различным точкам зрения и уважать идеи и чувства других людей. (ОК 07, ОК 08)

#### 14. Эффекты межличностного восприятия.

Ответ: Каузальная атрибуция – это эффект межличностного восприятия, заключающийся в приписывании людьми друг другу причин поведения и его образцов. Исследования каузальной атрибуции в широком смысле слова рассматриваются как изучение попыток «рядового человека», «человека с улицы» понять причину и следствие тех событий, свидетелем которых он является. (ОК 07, ОК 08)

15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.

Ответ: Восприятие между людьми может различаться в зависимости от возрастных, индивидуальных и профессиональных особенностей. Вот несколько примеров этих различий:

Возрастные особенности: Восприятие может меняться на протяжении жизни в соответствии с возрастными характеристиками. Например, дети могут иметь ограниченные жизненные опыты и ограниченное понимание, в то время как взрослые обладают большим опытом и могут более глубоко анализировать и понимать информацию.

Индивидуальные особенности: Каждый человек воспринимает мир в соответствии со своими индивидуальными характеристиками и прошлым опытом. Например, интроверты и экстраверты могут иметь различные предпочтения восприятия информации: интроверты предпочитают более тихие и уединенные среды, в то время как экстраверты ощущают более высокий уровень активации в социальном окружении.

Профессиональные особенности: Различные профессии могут развивать определенные навыки и специфическое восприятие. Например, ученые могут обладать аналитическим мышлением и склонностью к деталям, в то время как художники могут ориентироваться на эмоциональное восприятие и творческое выражение.

Эти особенности восприятия между людьми могут влиять на их способность понимать и интерпретировать информацию. Понимание этих различий и учет их в коммуникации может помочь в улучшении взаимопонимания и эффективности общения.

(ОК 07, ОК 08)

17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.

Ответ: Манипулятивный стиль общения (методика направляющего текста).

Манипулятивное общение – психологическое воздействие на человека с целью изменения его восприятия действительности, реакций и поведения. Манипулятор применяет различные приемы и тактики, которые носят скрытый, завуалированный, обманный характер. Инициатор влияния преследует собственную выгоду, не принимая во внимание потребности и желания адресата воздействия.

Противостоять манипуляции может быть сложно, но вот несколько способов, которые помогут вам защититься:

Познайте себя: Будьте осознанными о своих ценностях, убеждениях, страхах и мотивах. Когда вы знаете себя хорошо, вам будет легче определить, когда пытаются вас манипулировать.

Развивайте критическое мышление: Учите себя анализировать информацию критически и задавать вопросы. Используйте здравый смысл и проверяйте факты, прежде чем принимать информацию как истину.

Уловите эмоциональное воздействие: Манипуляторы обычно используют эмоциональные манипуляции, чтобы получить контроль над вами. Будьте внимательны к своим эмоциям и учитесь, какие воздействия они оказывают на ваши решения.

Установите границы: Определите свои личные границы и не допускайте их нарушения. Если чувствуете, что кто-то пытается манипулировать вами или вашими решениями, ясно и уверенно выразите свое мнение и придерживайтесь своих границ.

Обратитесь к надежным источникам: Если вам предлагают информацию или предложения, сомнительные по своей природе, проверьте их у достоверных источников. Имейте на уме, что манипуляторы могут использовать ложные факты или искаженные данные для достижения своих целей.

Создайте сеть поддержки: Окружите доверенными людьми, которые помогут вам обнаружить и противостоять манипуляционным схемам. Обсуждайте с ними ситуации и просите совета. (ОК 07, ОК 08)

#### 18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.

Ответ: При пассивном слушании контакт с собеседником поддерживается простейшими фразами, например: «Да», «угу», и т.д. пассивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, когда ему просто нужно выговориться.

Активное слушание (эмпатическое слушание) - это такое слушание, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают, и даже разделяют его чувства. (ОК 07, ОК 08)

#### 19. Факторы, от которых зависит эффективность процесса слушания.

Ответ: Эффективность процесса слушания зависит от нескольких факторов:

Активное присутствие: Быть полностью присутствующим в моменте и уделить полную внимательность собеседнику помогает создать эмоциональное и психологическое соединение. Отключите все отвлекающие факторы и сфокусируйтесь на коммуникации.

Открытость и непредвзятость: Проявление открытости и непредвзятости позволяет сохранить нейтральную позицию и открыться к точке зрения другого человека. Избегайте преждевременных суждений и старайтесь понять мнение собеседника.

Активное слушание: Активное слушание подразумевает не только восприятие слов, но и внимание к невербальным сигналам, таким как жесты, мимика и интонация. Установка контакта глазами и использование утверждающих межзвездных вопросов помогут продемонстрировать интерес к собеседнику.

Эмпатия и сочувствие (ОК 07, ОК 08)

#### 20. Варианты развития диалога в беседе.

Ответ: Беседа — способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

Данное определение выделяет несколько ключевых черт.

- Беседа направляется участниками, которые сами определяют, кто будет говорить, каковы тема, порядок и продолжительность выступлений.

- Беседа предполагает взаимодействие, следовательно, как минимум два человека говорят и слушают.
- Беседа предполагает экспромт, то есть участники не выучили наизусть то, о чем будут говорить.

Выделяют два типа бесед:

- непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно;
- деловое обсуждение проблем, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Варианты развития диалога в беседе:

- 1) расспрос одного участника другим с целью получения информации;
- 2) сообщение определенной информации другому партнеру;
- 3) внимательное слушание партнера. (ОК 07, ОК 08)

## 21. Деловое общение.

Ответ: Деловое общение — передача информации между сотрудниками или коллективами для решения совместных задач и достижения общих целей. Подобные отношения совсем необязательно строить по принципу «старший говорит, а младший слушает и беспрекословно исполняет».

Более того, деловое общение возможно без строгих регламентов. Главное, чтобы коммуникация оставалась в рамках корпоративных стандартов и имела конкретные цели.

(ОК 07, ОК 08)

## 22. Конфликты в деловом общении.

Ответ: Конфликт в деловом общении – это ситуация, когда возникает противоречие или разногласие между людьми в рабочей среде. Он может возникать из-за различных взглядов, интересов, целей или стилей работы.

Конфликты в деловом общении могут быть как открытыми и явными, так и скрытыми и непрямыми. Они могут возникать между коллегами, руководителями и подчиненными, а также между различными отделами или командами внутри организации.

(ОК 07, ОК 08)

## 23. Переговоры в процессе делового общения.

Ответ: Переговоры – одна из наиболее сложных и ответственных форм деловой коммуникации. Их проведение инициируется в тех случаях, когда существует или может возникнуть взаимный интерес и необходимо принять согласованное решение.

Переговоры могут быть направлены либо на осуществление сотрудничества, либо на разрешение конфликта. (ОК 07, ОК 08)

## 24. Виды и функции переговоров.

Ответ: Вступая в переговоры, их участники могут преследовать различные цели, в соответствии с которыми выделяются следующие виды переговоров:

- о продлении действующих соглашений;
- о нормализации отношений, что предполагает перевод конкретных отношений в сторону принятия более конструктивных решений (часто ведутся с участием третьей стороны);
- о перераспределении: одна из сторон требует изменений в свою пользу, часто используя при этом угрозы;
- о создании новых условий, о формировании новых отношений, о заключении новых соглашений;
- по достижению побочных эффектов. При этом решаются второстепенные вопросы: демонстрация миролюбия, уяснение позиций, отвлечение внимания и т.д.

В зависимости от целей определяются и функции переговоров:

- информационная (при этом стороны заинтересованы в обмене информации, но не готовы к совместным действиям);
- коммуникативная, смысл которой в обеспечении совместных действий;
- регуляции и координации действий;
- контроля;
- отвлечения внимания (одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил);
- пропаганды, которая позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности);
- проволочек (одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду в оппонента на решение проблемы, успокоить его). (ОК 07, ОК 08)

## 25. Организация и осуществление переговорного процесса.

Ответ: Переговорный процесс проходит следующие этапы:

- 1-й этап- подготовка деловых переговоров;
- 2-й этап – ведение переговоров, который, в свою очередь, распадается на два этапа:
  - а) уточнение позиций участников переговоров и б) их обсуждение;
- 3-й этап – завершение переговоров;
- 4-й этап – заключительный – обсуждение результатов переговоров.

ОК 1-11, ПК 1.1-1.5, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1-3.8, ПК 4.1-4.5)

## 26. Методы и приемы ведения переговоров.

Ответ: Как правило, переговоры состоят из трех основных этапов:

- 1) взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций сторон; обсуждение точек зрения, концепций и т.д.;
- согласование позиций и выработка взаимовыгодных договоренностей.

На первом этапе переговоров важное место должно уделяться нахождению общего языка с партнерами по переговорам. При этом необходимо убедиться в том, что обе стороны пользуются одной терминологией, а применяемые термины трактуются однозначно обеими сторонами. Важным условием успешного ведения переговоров является достижение психологического контакта, совместимости участников переговоров.

На втором этапе переговоров происходит выдвижение аргументов, подтверждающих точку зрения. Этот этап направлен на то, чтобы максимально реализовать собственную позицию. Аргументация используется также для того, чтобы показать партнеру, на что и почему сторона не может пойти. В качестве доказательства применяются методы аргументации: фундаментальный, метод «кусков», метод «бумеранга», метод «выведения», метод «сравнения» и т.д.

На третьем этапе применяются чаще всего две формы согласования позиций: согласование общей формулы (определение рамок соглашения) и согласование деталей (выработка окончательного текста итогового документа).

В переговорах участникам следует ориентироваться на следующие вопросы, которые позволят наиболее эффективно провести переговоры и объективно оценить складывающуюся ситуацию:

- на каком этапе в данный момент находится процесс переговоров;
- достаточно ли правильно используются способы подачи позиции;
- есть ли резкое отличие способов подачи позиции у партнера;
- каковы причины изменения поведения партнера. (ОК 07, ОК 08)

## 27. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.

Ответ: Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом

круге ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно, инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные.

Развитие компетентного общения в современных условиях предполагает ряд принципиальных направлений его гармонизации. При этом для практики развития коммуникативной компетентности, важно ограничить такие виды общения, как служебно-деловое или ролевое и интимно-личностное. Основание для различия является обычно психологическая дистанция между партнёрами, это я - ты контакт. Здесь другой человек приобретает статус ближнего, а общение становится доверительным в глубоком смысле, поскольку речь идет о доверии партнёру себя, своего внутреннего мира, а не только “внешних” сведений, например, связанных с совместно решаемой типовой служебной задачей.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с инерционностью позиции - владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций - один из существенных показателей компетентного общения (ОК 07, ОК 08)

#### 28. Факторы успешного общения.

Ответ: существует несколько факторов, которые могут способствовать успешному общению. Вот некоторые из них:

Активное слушание: Будьте внимательны к тому, что говорят другие люди, проявляйте интерес и покажите, что их мнение имеет значение.

Ясность и ясное выражение мыслей: Попытайтесь быть конкретными и понятными в своих высказываниях, избегайте двусмысленности и неоднозначности.

Эмоциональная интеллектуальность: Понимайте и учитывайте эмоции других людей, проявляйте эмпатию и сопереживание.

Невербальные сигналы: Обратите внимание на свою мимику, жесты и тон голоса. Они могут передавать дополнительную информацию и влиять на восприятие вашего сообщения.

Открытость и уважение: Позвольте каждому высказаться, уважайте различия в мнениях и культурных особенностях.

Конструктивная обратная связь: Важно быть готовым к конструктивной критике и уметь давать ее другим людям в помощь их развитию.

Гибкость: Принимайте изменения и адаптируйтесь к разным стилям общения, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие. (ОК 07, ОК 08)

#### 29. Стили общения.

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

#### 30. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Ответ: Идентификация – это понимание партнера через его осознанное или бессознательное отождествление с собой, попытка почувствовать его состояние, настроение и отношение к миру, поставив себя на его место. Эмпатия. Второй механизм межличностного восприятия тесно связан с первым. Эмпатией называют эмоциональное

стремление откликнуться на терзающие другого человека проблемы, сочувствовать ему и сопереживать.

Эмпатия — это способность эмоционально воспринять другого человека, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова. Рефлексия — способность сознания человека сосредоточиться на самом себе, как перцептивный механизм осознания человеком того, как он воспринимается партнером по общению. (ОК 07, ОК 08)

31. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.

Ответ: каузальной атрибуцией в психологии называют феномен межличностного восприятия, при котором человек придумывает мотивы и причины действий тех, кто его окружает. В переводе с латыни *causa* означает «причина», а *attributio* — «приписывание».

Индивид объясняет чужие поступки, используя свои логические умозаключения. Он не имеет достаточное количество фактов. Руководствуется исключительно наблюдениями, которые не могут дать полную картину. (ОК 07, ОК 08)

32. Трудности общения. Деформации общения.

Ответ: известны такие психологические причины, которые не способствуют достижению целей, вызывают недовольство частичным или не достигнутым результатом:

1. нереальные цели;
2. неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов;
3. неверное представление о своих собственных возможностях;
4. использование таких способов общения, которые не подходят в данной ситуации.

Характер названных трудностей во многом зависит от содержания или направленности мотивации, воздействие которой проявляется в нарушении определенной функции общения.

Деформации общения - это такого рода изменения (нарушения, затруднения, искажения) в общении, которые снижают его эффективность, продуктивность или ведут к разрушениям: самого общения (контакта, координации, взаимопонимания, отношений), здоровья партнеров, их достоинства или душевного благополучия, материальных ценностей и т.п. Восприниматься деформации могут по-разному в зависимости от их вида: мы поругались, чувствую, что надо мной насмеются, ощущение, что мы чужие, между нами вражда, нам не удастся понять друг друга, обнаруживаю, что одурачен и многие другие.

Деформации общения связаны с отклонением от норм взаимодействия, которые приняты в обществе и соответствуют мировым стандартам. Мировые стандарты в области международного права регулируют социальные отношения, а они, в свою очередь, влияют на нормы конкретного межличностного общения, учитывая социокультурную и этнопсихологическую специфику. (ОК 07, ОК 08)

33. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Ответ: Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех аспектов межличностного общения, которые связаны, прежде всего, с взаимодействием людей. В процессе общения индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий, то есть на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения. (ОК 07, ОК 08)

34. Охарактеризуйте типы темперамента.

Ответ: Меланхолик — тревожный, сдержанный, тихий, легко расстраиваемый. Флегматик — рассудительный, спокойный, ровный. Сангвиник — общительный, контактный, непринужденный и склонный к лидерству.

Мы часто говорим о темпераменте как о характере, подразумевая под ним множество черт и человеческих качеств, но в действительности темперамент — это только характеристика нервной системы, база, описание нашей активности и возбудимости.

(ОК 07, ОК 08)

### 35. Конфликт и конфликтная ситуация.

Ответ: Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликт

— это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми. (ОК 07, ОК 08)

### 36. Особенности общения с различными по характеру собеседниками.

Ответ: Общение с различными по характеру собеседниками требует гибкости и адаптации. Вот несколько особенностей, которые можно учесть при общении с различными типами людей:

Экстраверты: Экстраверты обычно любят общение и хорошо справляются с разговорами. При общении с экстравертами стоит проявлять активность и быть открытым для обмена идеями. Заинтересуйтесь их мнением, активно участвуйте в разговоре и используйте жесты, чтобы поддержать их энергичный стиль коммуникации.

Интроверты: Интроверты предпочитают более спокойное и интроспективное общение. Будьте осторожны и уважайте их пространство. Постепенно углубляйте разговор, задавая более глубокие вопросы для стимуляции их мышления. Дайте им время для размышлений и поддержите более медленный темп общения.

Аналитики: Аналитические люди склонны анализировать и детализировать информацию. При общении с аналитиками предоставляйте объективные факты и подробную информацию, а также готовьтесь к их критическому подходу. Придерживайтесь логических аргументов и старайтесь привести доказательства, чтобы подкрепить свои идеи.

Эмоциональные люди: Эмоциональные люди обычно реагируют сильно на эмоции и чувства. Будьте внимательны к их эмоциональному состоянию и проявляйте сочувствие. Поддерживайте позитивный тон и используйте подходящие жесты и мимику, чтобы выразить свою поддержку и понимание.

Доминантные личности: Доминантные люди обычно стремятся к контролю и влиянию на общение. Важно поддерживать уверенность и самоуважение во время общения с ними. Будьте ясными и прямыми в своих высказываниях, но сохраняйте уважение. Старайтесь находить общие точки зрения и предлагать взаимовыгодные решения.

Внимательные слушатели: Некоторые люди ищут поддержку и искреннее слушание. Будьте терпеливы, проявляйте эмпатию и слушайте их внимательно. Придайте значение их мнению и достоинствам. (ОК 07, ОК 08)

### 37. Понятие социальной перцепции.

Ответ: Понятие социальной перцепции во многом определяется понятием образа, поскольку сущность социальной перцепции состоит в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира.

Перцепция – это процесс и результат восприятия человеком явлений окружающего мира и самого себя. Социальная перцепция – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей.

При изучении перцептивной стороны общения используется специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцепции в процессе общения.

Социальное восприятие включает межличностное, межгрупповое и самовосприятие. Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: объективную и субъективную. Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия не социальных объектов тем, что социальные объект не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. В определенном смысле восприятие – это интерпретация. Но интерпретация другого человека или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентаций и от многих других факторов.

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются идентификация, эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция и каузальная атрибуция.

(ОК 07, ОК 08)

#### 38. Стадии протекания конфликтов.

Ответ: Основные стадии протекания конфликта: 1) стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм; 2) стадия перехода потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов; 3) стадия конфликтных действий; 4) стадия снятия или разрешения конфликта. (ОК 07, ОК 08)

#### 39. Структура конфликта.

Ответ: Структура конфликта состоит из нескольких составляющих:

конфликтная ситуация, под которой подразумевается объективное содержание конфликта, которое фиксирует начало реального противоречия в интересах сторон;  
объект конфликта, который является реальным или идеальным предметом, являющимся причиной спора;

стороны конфликта или участники.

Каждая сторона, участвующая в конфликте, имеет ряд нюансов:

внешняя позиция в конфликте, которая предстает в качестве открыто предъявляемой мотивировки;

внутренняя позиция, которая скрывается не только от оппонентов, но в большинстве случаев о ней не знают и сами участники конфликта. (ОК 07, ОК 08)

#### 40. Позитивное и негативное влияние конфликтов на личность.

Ответ: Негативные последствия конфликта

1. Истощение личностных ресурсов - в конфликте мы тратим материальные, духовные и жизненные силы на его завершение. Ввязываясь в большое количество не нужных конфликтов, мы рискуем потратить все силы на них.

2. Разрушение/повреждение системы межличностных отношений - до начала конфликтной ситуации наши отношения с человеком были для нас определены. Конфликт меняет характер взаимоотношений, нарушая сложившиеся связи (появляется враждебность, неприязнь, предубеждение).

3. Негативно отражается на деятельности конфликтующих - учитывая, сколько затрат сил требуется на развитие и разрешение конфликта, мы меньше внимания уделяем нашей основной деятельности (хуже работает, меньше общаемся с семьей и друзьями и т.д.). К тому же, чем яростнее и больше мы конфликтуем, там больше времени потребуется на восстановление, во время которого человек тоже не так продуктивен, как до конфликта.

4. Негативное воздействие на психическое состояние участников конфликта – настроение портится, негативных эмоций становится больше, как и напряжения. Изменяется восприятие ситуации, Нам становится сложно адекватно оценивать обстановку.

5. Нередко конфликт сопровождается психологическим или физическим насилием. Сама форма взаимодействия – противоборство мотивов, целей и интересов может быть довольно агрессивной. В какой-то момент один участник (или оба) решают, что насилие поможет им достичь цели и завершить конфликт.

6. Закрепление агрессивных способов решения проблем в социальном опыте. Девиз «победа любой ценой» в конфликтных ситуациях довольно часто встречается. Если человек переходит к агрессивному давлению, стремясь продавить другого, то подобное поведение и безальтернативное желание взять верх над оппонентом может стать привычным поведением. Особенно, если оно привело к успеху.

7. Возникают стрессовые состояния, которые могут привести к росту вероятности заболеть. Например, сердечно-сосудистыми заболеваниями или столкнуться с проблемами желудочно-кишечного тракта.

8. Формирование негативного образа «другого». Вступая в конфликт, мы перестаем рассматривать другого человека как потенциально опасного для нас. Напротив, в какой-то момент он становится непосредственно опасным, что служит началом конфликтных действий и началом формирования «образа врага». Затем под влиянием этого образа, мы укрепляем негативные установки по отношению к другому человеку и готовы действовать в ущерб ему.

9. Отрицательное влияние на развитие личности. Под влиянием ошибочных убеждений участники конфликта могут прийти к убеждениям «мир ко мне несправедлив», а также убежденности, что «кто сильнее, тот и прав» и разочарованиям (ничего изменить нельзя, все безнадежно).

Однако у конфликта есть и позитивное влияние:

1. Полное или частичное устранение противоречия. Ошибки управления, организации, ошибочные установки и многое другое во время конфликта становится явным, а значит мы получаем возможность исправить недочеты, устранить что-то и провести работу над ошибками. Это самый большой плюс конфликтов. Разумно воспользовавшись им, можно не только наладить отношения (как бы странно это ни звучало), но и изменить уровень взаимодействия.

2. Позволяет оценить индивидуально-психологические особенности людей. Как говорится в одной поговорке «где тонко, там и рвется», конфликт показывает наш уровень зрелости, порядочность, проявляет наши ценностные ориентации и истинные мотивы. А также повышает наш уровень устойчивости к стрессовым факторам.

3. Снижение психической напряженности. Несовпадение взглядов, противоречия в суждениях, ценностях, мотивах и несовершенство систем взаимодействия (например, на работе), ведет к усилению напряжения. Осознание противоречия в конфликте помогает уменьшить это напряжение, а если конфликт завершается компромиссом или сотрудничеством, то напряжение может полностью уйти.

4. Может служить источником развития личности, является частью опыта в межличностных отношениях. Умение конфликтовать один из ценных навыков для человека, который тот осваивает начиная с детского возраста. Это необходимый этап социализации и адаптации, который расширяет сознание человека с помощью информации о возможностях и вариантах преодоления противоречий, а также наличии других интересов и взглядов на мир.

5. Может улучшить качество индивидуальной деятельности. Как показывают исследования, на начальных этапах конфликта демонстрация персональных результатов

(дух соперничества) приводит к более интенсивной работе и желанию продемонстрировать все навыки и умения, особенно у молодежи.

6. Отстаивание человеком справедливых целей в конфликте повышает авторитет этого человека у окружающих. Справедливость целей довольно условное понятие, но в конкретной ситуации для конкретного коллектива справедливость своя. Сочувствующие конфликтующим сторонам могут проникнуться уважением к человеку, который представляет их интересы.

7. Конфликт служит средством самоутверждения личности. Решение противоречий с помощью конфликта не единственный путь, и возможно, не самый лучший, но может стать первым шагом человека к проявлению собственной личностной позиции и способствовать формированию активной личной позиции во взаимодействии с окружающими. (ОК 07, ОК 08)

41. Позитивное и негативное влияние конфликтов на группу.

Ответ: Конфликт иногда оказывает значительное воздействие на микро- и макросоциальную среду. Чем интенсивнее связи оппонентов с окружением, тем это влияние ощутимее. Влияние конфликта на группу, где он происходит, зависит также от рангов участников, отстаиваемых интересов, интенсивности противостояния.

Конструктивные функции конфликтов по отношению к социуму заключаются в следующем.

« Конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества. Он поддерживает социальную активность людей, способствует предотвращению застоя, служит источником нововведений и развития. Выявлено, что в инновационных конфликтах именно новатор выступает его инициатором и часто добивается изменений. Одной из форм осуществления инновации является конфликт.

- Конфликт высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы. С помощью конфликта руководитель или группа регулирует поведение отдельных лиц. Конфликт может выступать инструментом превентивного пресечения недобросовестного поведения. Конфликт часто улучшает эффективность совместной деятельности коллектива (рис. 18.5). Межличностные конфликты в организациях почти в три раза чаще положительно влияют на эффективность совместной деятельности, чем отрицательно.

- Конфликт зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки. Обнажая противоречие, конфликт актуализирует гуманистические ценности [94].

- Поскольку основой возникновения конфликта служит отрицание предшествующих отношений между сторонами, то конфликт может способствовать созданию новых, более благоприятных условий, к которым легче адаптируются члены коллектива.

- Известно, что конфликт может выполнять функцию сплочения группы перед лицом внешних трудностей (К. Кэмпбелл).

- В научных коллективах конфликты, обусловленные предметно-познавательной деятельностью их членов, создают интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных стратегий исследовательского поведения, что способствует поиску продуктивных решений проблем.

1. Влияние конфликта на его участников и социальное окружение имеет двойственный, противоречивый характер. Это связано с тем, что отсутствуют четкие критерии различения конструктивных и деструктивных конфликтов, трудно дать обобщенную оценку результатов конфликта. Кроме того, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития. Также необходимо учитывать, для кого из участников он конструктивен, а для кого — деструктивен.

2. Среди конструктивных функций конфликта можно выделить: устранение противоречия в функционировании коллектива; более глубокое познание участниками конфликта друг друга; ослабление психической напряженности; способствование развитию личности; улучшение качества деятельности; повышение авторитета участника

в случае его победы. Негативное воздействие конфликта заключается в том, что он: значительно ухудшает настроение; приводит к насилию и гибели людей; разрушает межличностные отношения, вызывает болезни; может ухудшать качество индивидуальной деятельности; способствует закреплению социальной пассивности личности.

3. Положительное влияние конфликта на социальное окружение заключается в том, что он: активизирует социальную жизнь, высвечивает нерешенные проблемы, актуализирует гуманистические ценности, может способствовать сплочению группы перед внешней опасностью и др. Негативное влияние конфликта заключается в нарушении системы отношений, ухудшении социально-психологического климата, качества совместной деятельности, снижении сплоченности группы. (ОК 07, ОК 08)

#### 42. 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. Субъектами конфликта признаются не люди, а определенные психологические причины внутреннего мира индивида, которые кажутся или являются несовместимыми, например, различного рода потребность, мотив, ценность, цель.

Внутриличностные конфликты, которые непосредственно связаны с осуществлением трудовой функции в организации, могут иметь определенные формы. Одной из часто встречающихся форм является ролевой конфликт, то есть жизненные роли личности, которые предъявляют к нему требования противоречивого характера. Внутренние противоречия возникают на работе вследствие перегрузки от выполняемой работы либо, наоборот, при отсутствии работы.

Межгрупповой конфликт - это столкновение интересов коллективов, общественных объединений, а не отдельных субъектов. Данные конфликты могут появляться везде, где есть межгрупповые отношения. (ОК 07, ОК 08)

#### 43. Предпосылки возникновения конфликтов в общении.

Ответ: Коммуникация может являться источником конфликта по следующим причинам: 1) расхождение во мнениях, взглядах, оценке событий; 2) двоякое толкование события; 3) различия в поведении людей; 4) незнание каналов получения информации; 5) применение коммуникативных техник, ведущих к возникновению конфликта; б) наличие коммуникационных барьеров. (ОК 07, ОК 08)

#### 44. Субъективная предрасположенность к конфликтам.

Ответ: Субъективная предрасположенность к конфликтам – предполагает влияние личностных черт характера, к которым относятся: неадекватная самооценка, желание доминировать, косность взглядов, излишняя принципиальность и прямолинейность, агрессивность, подозрительность и прочее.

Несбалансированное ролевое взаимодействие – подразумевает на то, что участники конфликта могут играть не свойственные им роли, или не те роли, которые ожидает от них оппонент. (ОК 07, ОК 08)

#### 45. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

Ответ: Существует пять основных стратегий поведения в конфликтов:  
приспособление (в ущерб своих интересов)  
компромисс (взаимные уступки сторон)  
сотрудничество (поиск общего решения)

конкуренция (соперничество сторон)

игнорирование (избегание решения конфликта) (ОК 07, ОК 08)

### Критерии оценки на дифференцированном зачете

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент раскрывает теоретический вопрос билета, практическое задание выполняет без ошибок, уверенно отвечает на дополнительные вопросы	студент раскрывает теоретический вопрос, на дополнительные вопросы отвечает неуверенно, допускает не точности в определениях.	студент раскрывает теоретический вопрос не в полной мере, допускает неточности в формулировках (1-2 ошибки), с допущением ошибок в расчётах.	Теоретический вопрос не раскрыт.