

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлудков
Должность: директор
Дата подписания: 07.11.2024 16:57:47
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b143ca9612

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании

ЦМК по профессиональным модулям

Протокол №1

От «30» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.05 «Психология общения»

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург

2023

Автор(ы)–составитель(и):

Малеева П. А., преподаватель

Председатель Цикловой (методической) комиссии:

Беленко Алена Григорьевна, преподаватель 1 категории ФСПО

Рецензент:

Бурылов В.С., к.э.н., заместитель декана

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
2. Оценочные средства по дисциплине.....	9
2.1 Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля.....	9
2.2 Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации.....	42
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания.....	43

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	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; приемы саморегуляции в процессе общения.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	4	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

	дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека		
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	4	
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	OK03, OK 04, OK 05, OK 09
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друга друга	Содержание учебного материала	8	
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	OK03, OK 04, OK 05, OK 09
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль		

	делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	4	
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	6	
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого		

	отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	6	
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из		

	конфликтной ситуации.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	4	
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 4. Этические формы общения			
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	6	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	ОК03, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Промежуточная аттестация			
Всего:		48	

2. Оценочные средства

2.1. Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля

2.1.1 Практические задания по дисциплине «Психология общения»

Практическая работа № 1 на тему «Основы психологии общения»

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику.
3. Назовите основные цели общения.
4. Назовите функции общения и условия их реализации.
5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику.
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация).
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристику (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?
11. Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп: 1) Психологические, 2) Коммуникативные
12. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?
13. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики? «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста; слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.
14. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?
15. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?
16. Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?
17. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения:
 - Интимная зона (15 - 45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные

контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза.

- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный и зрительный контакт.

- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

- Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли соблюдать зоны общения? К чему может привести несоблюдение пространства для общения?

18. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?

19. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

20. Назовите основные стили общения: Речевой; Коммуникативный:

21. В каком из стилей общения различают три подстиля: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?

22. Выделите правильные варианты ответа:

К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);
- логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;
- нелогичность изложения (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу);
- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);
- вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»;
- вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»;
- безличные предложения;
- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»)
- использование жаргонизмов, сленгов.

23. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?

24. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?

25. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества.

Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения. На каком из перечисленных стилей общения предпочитаете общаться Вы?

26. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

Практическая работа № 2 по теме «Роль и ролевые ожидания».

1. Дать определение малой группы.

2. Назовите основные характеристики малой группы.

3. Выбрать правильное определение:

- Референтная группа – значимая группа, чьи ценности и нормы индивид разделяет и поддерживает;

- Референтная группа – социальная группа, которая является для индивида незначимой, чьи ценности и нормы индивид не разделяет. Приведите пример референтной группы.

4. Составьте схему формирования малой группы.

5. Что такое социальная роль?

6. Соотнесите понятия:

А) Нормы

Б) Позиция

В) Статус

Г) Роль

Д) Ролевая позиция

1) индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль

2) социальная функция личности; ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений.

3) общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы.

4) интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

5) — положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

7. Дать характеристику типов и видов позиций в групповой работе.

8. В чем отличия лидерства от руководства.

9. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? Приведите пример.

10. Определите, какие функции направлены на поддержание отношений, а какие – на решение задач:

- Постановка цели и задач.
- Инициация процесса решения.
- Выяснение мнений, точек зрения.
- Сбор (запрос) информации.
- Определение главной проблемы.
- Передача информации участникам.
- Организация взаимодействия.
- Координация и распределение ролей, связывание всех элементов совместной работы.
- Выяснение всех ресурсов.
- Подведение итогов.
- Умение наблюдать за всем со стороны
- Умение слышать, наблюдать.
- Умение увлечь, заинтересовать.
- Учет чувств людей.
- Разрядка напряжения.
- Умение вселять веру, вдохновлять.
- Умение достигать компромисса (признавать свои ошибки, принимать позицию другого, делать шаг навстречу).
- Умение подчинять личные амбиции общей цели.
- Признание заслуг.

11. Соотнесите виды ролей в соответствии с выполняемыми функциями

А) Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи

Б) Поддерживающие роли

В) Эгоцентрические роли

Г) Процедурные роли

- ищущий информацию — часто ставит вопросы и пытается получить на них ответ, побуждает других участников группового взаимодействия к принятию решений;
- инициатор — чаще других предлагает новые решения, вносит предложения, касающиеся поставленного в группе задания;
- последователь — подхватывает новую идею, инициативу, расширяет и углубляет ее, помогает довести до решения;
- оценивающий — оценивает деятельность отдельных членов и всей группы, актуальность ситуации, сравнивает с целями, подводит итоги.
- поощряющий — мотивирующий и «подталкивающий других» к участию в групповом процессе, вовлекает малоактивных и молчащих членов в работу, демонстрирует своим вербальным и невербальным поведением понимание чужих идей и мнений («хорошая точка зрения», «отличная мысль»);
- гармонизатор — поощряет к совместной деятельности, разрешает конфликтные ситуации, пробует преодолеть противоречия между членами группы и привести всех к компромиссу, используя улыбку, остроумные реплики;
- снимающий напряжение — старается снять напряжение в трудных ситуациях, часто шутит, острит, балагурит, рассказывает анекдоты;

- бюститель правил — напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение;
- «переводчик» — умело использует знания о различиях в социальной, культурной, национальной и тендерной ориентации членов группы, чтобы помочь им понять друг друга.
- диспетчер — способствует правильному «разделению труда» в группе, чтобы любая дискуссия работала на конечный результат, следит за регламентом, наблюдает за продвижением группы к поставленной перед ней задаче;
- протоколист — старается записать все, что группа наработала, как бы ведет протокол по процедуре принятия решения;
- хранитель — следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии. Анализирует невербальные сигналы и на их основе предлагает выступить тому или иному члену группы.
- агрессор — противостоит групповым инициативам, подвергает сомнению важность того, что происходит в группе. Добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус окружающих. Когда личные цели противоречат групповым, отдает предпочтение первым;
- ищущий признания — независимо от того, что происходит в группе, старается обратить на себя внимание, напоминает о своих заслугах, демонстрирует свои способности и возможности во всех подходящих для этих целей ситуациях. Старается постоянно быть в центре внимания, жаждет признания и похвалы;
- монополист — непрерывно разговаривает, часто мешает другим высказаться, стремится занять позицию лидера в группе, навязывает свое мнение, пытается манипулировать другими участниками;
- отсутствующий — избегает работы в группе, не поддерживает групповых инициатив, стремится быть в стороне. Избегает конфликтов мнений и рискованных для себя и своего репутации действий и ситуаций. Предпочитает отмалчиваться или давать уклончивые ответы;
- шутник — дурачится, передразнивает других, превращая в шутку все, что происходит, пытаясь привлечь внимание к себе.

12. Какие эффекты используются при социальном взаимодействии?

13. Дать определение власти и влияния.

14. Какие существуют формы личного влияния?

15. Дать характеристику техники убеждения

16. Дать характеристику техники заражения

17. Дать характеристику техники внушения

18. Дать характеристику техники манипулирования

19. Дать характеристику техники «личный магнетизм»

20. Каковы психологические механизмы внушения?

21. Каковы психологические механизмы убеждения?

Практическая работа № 3 по теме «Восприятие себя и других»

1. Перечислить навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения:

«У меня есть навыки в ...»,

«У меня способности к...»,

«Я много знаю о ...»,

«Я компетентен в вопросе о ...»,

«Одна часть моей индивидуальности — это что я . . .»

Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны совершенствовать способность описывать вашу я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнаете, что обладаете талантом или какими-то качествами. Как этот обзор помог вам понять материал, который вы изучаете?

2. Используйте следующие высказывания:

«Люди считают, что у меня есть навыки в ...»,

«Люди считают, что у меня способности к...»,

«Люди считают, что я знаю о ...»,

«Люди считают, что я компетентен в ...».

Снова проверьте все пункты перечня.

3. Сравните описание восприятия себя и восприятия вас другими людьми в ваших тетрадах. Одинаковы ли эти описания? Чем они отличаются? Понимаете ли вы, почему они различны? Длинные ваши описания или короткие? Как вы полагаете, почему?

Подумайте о собственном объяснении ваших переживаний и о том, что другие говорили о вашем влиянии на Я-концепцию. Теперь упорядочите ваше описание, пытаясь сгруппировать характеристики.

Практическая работа № 4 на тему «Вербальная коммуникация»

1. Синонимы

Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный». Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова. Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого

упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2. Ругательства и вульгаризмы

Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении на факультет? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

Практическая работа № 5 на тему «Невербальная коммуникация»

1. Движения

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

2. Культурные различия в невербальном поведении

К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

3. Описывая свои чувства

1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение.

2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не: так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь. Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете.

3) Заявляйте о своих чувствах. Начинайте ваши высказывания со слов: «Я чувствую...»

4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет. Вот два примера описания чувств:

1) «Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен (конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял»

2) «Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду» (конкретное чувство).

2.1.2 Тесты для проверки знаний по дисциплине «Психология общения»

Тест № 1

1. Выберите правильное определение понятия общения:

а) это обмен информацией между людьми, их взаимодействие;

б) это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;

в) это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, действиями, восприятие и понимание партнерами друг другом;

г) это процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата.

2. Выделяются следующие стороны общения:

а) коммуникативная;

б) модальная;

в) инструментальная;

г) перцептивная;

д) интерактивная.

3. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

а) жесты, мимику, пантомимику;

б) тональность, диапазон голоса;

в) контакт глаз;

г) социальную и индивидуальную дистанцию.

4. О какой функции общения В. Н. Панферов писал, что она направлена на прием и хранение информации, служит целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта:

а) о конативной;

б) о креативной;

в) о коммуникативной;

- г) о регуляторной;
- д) о информационной?

5. «Эффект ореола» означает:

а) влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности;

- б) щедрую, излишнюю благожелательность при восприятии другого человека;
- в) перенесение качеств группы на личность;
- г) повышенную внушаемость.

6. Автор, выделивший основные дистанции взаимодействия:

- а) К. Роджерс;
- б) А. А. Бодалев;
- в) К. Левин;
- г) Э. Холл.

7. Какой вид общения характеризуется обменом какими-либо знаниями:

- а) материальный;
- б) когнитивный;
- в) мотивационный;
- г) деятельностный;
- д) непосредственный?

8. Для стратегии «избегание» характерно:

а) стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку;

б) жертвование собственными интересами ради интересов другого человека;

в) отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей;

9. То, как индивид объясняет поведение людей (или свое собственное), обозначается термином:

- а) локус контроль;
- б) каузальная атрибуция;
- в) аттракция;

г) проекция.

10. Автором теории социального обмена является:

а) Дж. Хоманс;

б) У. Шутц;

в) А. Бандура;

г) К. Хорни.

11. Внушение — это:

а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;

б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого;

в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;

г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

12. Что из ниже перечисленного не является фундаментальной ошибкой каузальной атрибуции:

а) тенденция переоценивать роль ситуативных факторов и недооценивать влияние личностных факторов;

б) ошибка «ложного согласия»;

в) ошибка неравных возможностей ролевого поведения;

г) игнорирование информационной ценности неслучившегося?

13. Какая форма общения соответствует ребенку в возрасте 4–7 лет

по мнению М. И. Лисиной:

а) ситуативно-личностная;

б) ситуативно-деловая;

в) внеситуативно-личностная;

г) предметная;

д) познавательная?

14. Аттракция — это:

а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств;

б) особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства;

в) приписывание причин поведению другого человека;

г) процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте.

15. Какая транзакция может указывать на конфликт:

а) дополнительная;

б) двойная;

в) пересекающаяся;

г) угловая?

16. Что такое предметное общение:

а) это общение ребенка со взрослыми, основным средством которого является предмет. В процессе такого общения ребенок начинает усваивать общественно обусловленное значение предмета;

б) процесс, направленный на реализацию цели, которая может быть определена как образ желаемого результата;

в) общение посредством так называемых выразительных движений, т. е. движений, соответствующих определенному эмоциональному состоянию: позы, мимики, интонаций голоса, прикосновений, поглаживаний, прижимания к груди, отталкивания;

г) общение, в процессе которого происходит сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо?

17. Что такое эмпатия:

а) стресс;

б) сопереживание;

в) расслабление;

г) спор

д) конфликт?

18. Студентам предлагалось на глаз определить рост человека (одного и того же). В одной группе студентов он был представлен как профессор, во второй — как

доцент, а в третьей — как лаборант. О каком виде стереотипа в данном случае идет речь:

- а) о конституционально-антропологическом;
- б) о статусном;
- в) о вербально-поведенческом;
- г) об этнонациональном?

19. В чем заключается сущность социальной перцепции:

- а) в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
- б) в сознательном целенаправленном, неаргументированном воздействии одного индивида на другого или на группу людей;
- в) в передаче эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) в привлечении к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
- д) в восприятии предметов окружающего мира?

20. Что такое внутригрупповой фаворитизм:

- а) образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира;
- б) сознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;
- д) процесс, который заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой;
- е) процесс взаимного предпочтения одних людей другими?

21. Невербальная коммуникация представляет собой:

- а) процесс одностороннего понимания определенных жестов, поз, мимики одного человека другим;

- б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
- в) движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика;
- г) обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

22. Движения рук или кистей рук называются:

- а) позы;
- б) мимика;
- в) жесты;
- г) пантомимика;
- д) проксемика.

23. Убеждение — это:

- а) воздействие методом логически выстроенных доказательств;
- б) сознательное или несознательное целенаправленное, неаргументированное воздействие одного индивида на другого или на группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо;
- в) передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне;
- г) привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

24. Чаще всего выделяют три основные репрезентативные системы:

- а) аудиальная;
- б) обонятельная;
- в) визуальная;
- г) кинестетическая;
- д) фрагментарная.

25. Слово интеракция с английского языка переводится как:

- а) сопереживание;
- б) проецирование;
- в) самооценка;
- г) взаимодействие;
- д) эмпатия.

26. Участники общения стараются понять друг друга, у них существуют взаимопонимание, равноправие и уважение. При таком общении создается максимум возможностей для самораскрытия и саморазвития. О какой стратегии общения идет речь:

- а) о манипулятивной;
- б) о диалогической;
- в) о конформной;
- г) об альтруистической;
- д) об авторитарной?

27. Конфликт — это:

а) сложившийся стереотип или способ поведения, возможность осуществления которого в определенной ситуации приобретает силу потребности;

б) противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах;

в) качество личности, проявляющееся в поведении как асоциальное, неприемлемое в обществе;

г) столкновение двух сил в процессе борьбы.

28. «Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности». О каком понятии идет речь в данном определении:

- а) о конфликте;
- б) о борьбе;
- в) о психологической несовместимости;
- г) о конфликтной ситуации;
- д) об инциденте?

Тест № 2

1. Восприятие людьми друг друга характеризует

А. Перцептивную сторону общения

Б. Интерактивную сторону общения

В. Информационную сторону общения

2. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности

А. Непосредственное;

Б. Опосредственное;

В. Вербальное;

Г. Невербальное.

3. Умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других

А. Агрессивное поведение

Б. Ассертивное поведение

В. Пассивное поведение

4. Поведение, при котором не высказывают своего мнения и не показывают чувств или не принимают на себя ответственность за свои действия

А. Ассертивное

Б. Пассивное

В. Агрессивное

5. Отсутствие согласия между общающимися:

А. Интроверсия

Б. Конфликт

В. Экстраверсия

6. Вербальное общение происходит посредством

А. Речи

Б. Жестов

В. Мимики

7. Тип темперамента, при котором человек успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера деятельности

А. Флегматик

Б. Сангвиник

В. Меланхолик

8. Уверенность в себе, общительность свойственны

- А. Экстравертам
- Б. Визуалам
- В. Интровертам

9. Волевые черты характера (2 ответа)

- А. Сообразительность
- Б. Решительность
- В. Целеустремленность

10. Эмоциональные черты характера (2 ответа)

- А. Возбудимость
- Б. Рассудочность
- В. Наблюдательность

11. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливающая типичные для индивида способов поведения

- А. Темперамент
- Б. Привычки
- В. Характер

12. Совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прерывание и изменение – это

- А. Характер;
- Б. Темперамент;
- В. Способности.

13. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.

- А. Эмпиризм;
- Б. Эмпатия;
- В. Эгоцентризм.

14. Основные механизмы познания другого человека:

- А. Эмпатия
- Б. Все ответы верны
- В. Рефлексия
- Г. Идентификация

15. Перцептивная сторона общения включает в себя

- А. Проявление тревожности
- Б. Демонстрацию креативного поведения
- В. Процесс формирования образа другого человека

16. Дополните текст.

В случае когнитивного диссонанса человек старается всячески _____ сделанный выбор.

Номер вопроса	16
Эталонный ответ	обосновывать

17. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите понятия

1) функция общения и 2) свойство общения

- а) дистантность
- Б) интенция
- В) коммуникация
- Г) конгруэнтность
- Д) развитие личности
- Е) спонтанность

Номер вопроса	17
Правильный ответ	А2, Б1, В1, Г2, Д1, Е2

18. Дополните текст.

Коммуникативная структура группы – это _____ между участниками группы.

Номер вопроса	18
Эталонный ответ	Совокупность взаимодействий

Тест №3

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;

- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело собщением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

а) некритическое восприятие информации

б) недоверие

в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

а) психическое заражение

б) конформность

в) убеждение

г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

9. Дополните текст.

Общение – это обмен _____.

Номер вопроса	9
Эталонный ответ	информацией

10. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

а) понимание целей партнера

б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

г) знание индивидуальных особенностей партнера

11. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры

в) брифинг

г) совещания

д) беседа

е) видеоконференция

12. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

а) комплиментом

б) лестью

в) критикой

13. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

14. Отметьте этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны

15. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

а) эмпатия

б) все ответы верны

в) рефлексия

г) идентификация

16. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность - это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыта, осознания и сообщения.
- в) взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

17. Последовательность этапов делового общения: (поставьте буквы в правильной последовательности)

- А) взаимодействие
- В) установление контакта
- С) завершение общения
- Д) выявление мотивов общения

Номер вопроса	17
Правильный ответ	вдас

18. Прочитайте текст и установите соответствие.

- 1 Метод получения информации на основе словесного общения
- 2 Сопереживание другому человеку
- А эмпатия
- Б беседа

Номер вопроса	18
Правильный ответ	1Б, 2А

2.1.3. Практические задания (психологические тесты)

Психологический тест № 1

Тест на определение уровня общительности

Методика В. Ф. Ряховского (Рогов Е. И., 2002) предназначена для выявления уровня коммуникабельности, способности устанавливать контакт, в том числе с незнакомыми людьми. Методика состоит из 16 вопросов. Она может быть использована для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании, совещании или тому подобном мероприятии?
3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обращается к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или в кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ

За ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков. Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и вам и вашим близким от этого нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

4–8 очков. Вы, должно быть, всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер: вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно

или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

Психологический тест № 2

Оценка коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) **(Никиреев Е. М., 2004)**

Данная методика (КОС-2) предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявлять инициативу и т. д.) («Практическая психодиагностика», 2004). Методика содержит 40 вопросов. Время выполнения методики — 10–15 мин. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 8 лет.

Инструкция. На каждый предложенный вопрос ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с разными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, нанесенной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы регулярно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих планов?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполненных обещаний, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли, решая сложные вопросы, вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения со знакомыми?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших друзей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято коллегами или друзьями?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих друзей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих коллег?

Ключ

О коммуникативных склонностях говорят положительные ответы на вопросы 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и отрицательные ответы на вопросы 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Наличие организаторских склонностей подтверждают положительные ответы на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и отрицательные ответы на вопросы 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить ответы испытуемых с ключом и подсчитать количество совпадений отдельно по 1-й (коммуникативные склонности) и по 2-й (организаторские склонности) шкале.

Затем необходимо вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных (Кк) и организаторских (Ко) склонностей как отношения совпадающих ответов по коммуникативным склонностям (Кх) и организаторским склонностям (Ох) к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:

$$Кк = Кх / 20;$$

$$Ко = Ох / 20.$$

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками (табл. П1).

Таблица П1. Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

Кк	Ко	Шкальная оценка
0,10–0,45	0,20–0,55	1
0,45–0,55	0,56–0,65	2
0,56–0,65	0,66–0,70	3
0,66–0,75	0,71–0,80	4
0,75–1,00	0,81–1,00	5

Анализ полученных результатов.

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

2. У испытуемых, получивших оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности находятся на уровне ниже среднего. Такие люди не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды, редко проявляют инициативу в общественной деятельности, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

5. Испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем коммуникабельности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые удовлетворяли бы их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Психологический тест № 3

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Понятие "коммуникативные умения" предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

«Почти всегда» — 2 балла, «В большинстве случаев» — 4 балла, «Иногда» — 6 баллов, «Редко» — 8 баллов, «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Оценки результатов

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше "среднего уровня". Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Психологический тест № 4

Тест «Ваш стиль делового общения»

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не

должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

- 1 Я люблю действовать.
- 2 Я работаю над решением проблем систематическим образом.
- 3 Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
- 4 Мне очень нравятся различные нововведения.
- 5 Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
- 6 Я очень люблю работать с людьми.
- 7 Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
- 8 Для меня очень важными являются окончательные сроки.
- 9 Я против откладывания и проволочек.
- 10 Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
- 11 Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
- 12 Я всегда стараюсь искать новые возможности.
- 13 Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
- 14 Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
- 15 Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
- 16 Я создаю проблемы другим людям.
- 17 Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
- 18 Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
- 19 Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
- 20 Я люблю творческое решение проблем.
- 21 Я все время строю планы на будущее.
- 22 Я восприимчив к нуждам других.
- 23 Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
- 24 Меня раздражает слишком подробный анализ.
- 25 Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
- 26 Я очень ценю опыт.
- 27 Я прислушиваюсь к мнению других.
- 28 Говорят, что я быстро соображаю.
- 29 Сотрудничество является для меня ключевым словом.

- 30 Я использую логические методы для анализа альтернатив.
- 31 Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
- 32 Я постоянно задаю себе вопросы.
- 33 Деля что-либо, я тем самым учусь.
- 34 Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
- 35 Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
- 36 Я не люблю вдаваться в детали.
- 37 Анализ всегда должен предшествовать действиям.
- 38 Я способен оценить климат в группе.
- 39 У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
- 40 Я воспринимаю себя как решительного человека.
- 41 Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
- 42 Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
- 43 Я могу открыто выразить свои чувства.
- 44 Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
- 45 Я очень люблю читать.
- 46 Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
- 47 Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
- 48 Я люблю достигать поставленных целей.
- 49 Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
- 50 Я люблю разнообразие.
- 51 Факты говорят сами за себя.
- 52 Я использую свое воображение, насколько это возможно.
- 53 Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
- 54 Мой мозг никогда не перестает работать.
- 55 Важному решению предшествует подготовительная работа.
- 56 Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
- 57 Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
- 58 Эмоции только создают проблемы.
- 59 Я люблю быть таким же, как другие.
- 60 Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
- 61 Я примеряю свои новые идеи к людям.
- 62 Я верю в научный подход.

- 63 Я люблю, когда дело сделано.
- 64 Хорошие отношения необходимы.
- 65 Я импульсивен.
- 66 Я нормально воспринимаю различия в людях.
- 67 Общение с другими людьми значимо само по себе.
- 68 Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
- 69 Я люблю организовывать что-либо.
- 70 Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
- 71 Общение и работа с другими являются творческим процессом.
- 72 Самоактуализация является крайне важной для меня.
- 73 Мне очень нравится играть идеями.
- 74 Я не люблю попусту терять время.
- 75 Я люблю делать то, что у меня получается.
- 76 Взаимодействуя с другими, я учусь.
- 77 Абстракции интересны для меня.
- 78 Мне нравятся детали.
- 79 Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
- 80 Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40 41, 48, 50 53, 57 63, 65, 70, 74 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15 19, 22 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49 56 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

2.1.4. Тематика эссе и рефератов

Эссе:

1. Является ли воображение самостоятельным психическим процессом
2. Человек - это знание, которое питает самое себя - Е. Евтушенко
3. Семья является первичным лоном человеческой культуры - И. Ильин
4. Социальная психология в сфере управления человеческими ресурсами
5. В спорах забывается истина. Прекращает спор умнейший - Л. Толстой
6. Психологическое эссе Моё место в психологическом консультировании
7. Роль различных видов общения в интеллектуальном развитии человека
8. Актуальность психоаналитического метода в современной психотерапии
9. Переговорный процесс как предмет конфликтологического исследования

Рефераты:

1. Отрасли психологии и задачи психологической практики
2. Психофизика ощущений. Ощущение и образы
3. Восприятие: основные свойства и характеристики
4. Теория восприятия: теория извлечения информации Дж. Гибсона
5. Гештальт-теория восприятия (К. Коффка, Ч. Осгуд и др.)
6. Экологический подход к восприятию
7. Процесс восприятия пространства. Феноменальные характеристики фигуры и фона
8. Виды и процессы памяти

9. Память как высшая психическая функция. Принципы организации памяти
 10. Аномалии памяти. Развитие и тренировка памяти
 11. Воображение и творческое мышление
 12. Основные подходы к изучению мышления
 13. Свойства и виды мышления как познавательного процесса
 14. Мышление и интеллект. Структура и развитие интеллекта
 15. Мышление человека и искусственный интеллект
 16. Понятие речи и языка. Развитие речи в онтогенезе
 17. Вербальное и невербальное общение
 18. Общее представление о внимании. Теории внимания
 19. Развитие внимания
 20. Понятие воли в психологии. Волевые процессы, явления
 21. Развитие воли у человека
 22. Основные направления развития представлений об эмоциях
 23. Теории мотивации в отечественной и зарубежной психологии
 24. Направленность и мотивы деятельности. Мотивация отдельных видов деятельности
 25. Классификация эмоциональных состояний
 26. Эмоциональный стресс и регуляция эмоциональных состояний
 27. Понятие о личности в общей, дифференциальной и социальной психологии
 28. Биологические предпосылки и социальные условия развития личности.
- Типология личности
29. Способности и одаренность
 30. Талант и гениальность: современные исследования
 31. Акцентуации характера по А.Е. Личко и К. Леонгарду

2.2. Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде **дифференцированного зачета**.

Условием допуска к промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» является: освоение материалов учебной дисциплины в объеме не менее 75 %, определенное по результатам систематического текущего контроля.

Зачет состоит из собеседования с преподавателем.

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Потребность в общении.
4. Критерии удовлетворенности общением.

5. Общение как ценность.
6. Виды общения.
7. Функции и цели общения.
8. Уровни общения.
9. Выбор партнера по общению.
10. Перцептивный аспект общения. Понятие социальной перцепции.
11. Механизмы межличностного восприятия.
12. Механизмы межгруппового восприятия.
13. Эффекты восприятия.
14. Коммуникативный аспект общения. Коммуникация и коммуникативный процесс.
15. Вербальная коммуникация.
16. Невербальная коммуникация.
17. Коммуникативные барьеры.
18. Интерактивный аспект общения.
19. Формы воздействия (влияния) на партнеров по общению.
20. Манипуляции. Характеристика манипулятивного общения.
21. Основы эффективного общения. Понятие коммуникативной компетентности.
22. Техники активного слушания.
23. Трудности эффективного слушания.
24. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
25. Внешние факторы общения.
26. Манеры (стили) общения.
27. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
28. Коммуникативная культура.
29. Авторитет источника информации.
30. Доверие - недоверие к источнику информации.
31. Межличностные отношения и взаимопонимание.
32. Коммуникативные эмоциональные состояния.
33. Трудности общения. Дефицитное общение.
34. Публичное выступление. Основные этапы подготовки к выступлению.
35. Структура выступления.
36. Приемы управления вниманием.
37. Принципы информирования.
38. Методы информирования.
39. Невербальная сторона публичного выступления.
40. Оценка культуры речи оратора.
41. Оценка аудитории.
42. Учет обстановки выступления.
43. Вербальная и визуальная адаптация.
44. Рекомендации молодому (начинающему) оратору. Как сделать свою речь убедительной.
45. Деловое общение. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей, интервьюирование).
46. Деловые споры.
47. Дискуссия.
48. Деловое общение по телефону.
49. Производственные конфликты.
50. Проведение деловых собраний и совещаний.
51. Стили руководства.
52. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива.
53. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

54. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

55. Основные принципы этики делового общения.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

Текущая аттестация

Опрос (О) - это основной вид устной или письменной проверки, может использоваться как фронтальный (краткие ответы, как правило, с места на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, правильно ответивший на вопрос;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, в целом правильно ответивший на вопрос, но допустивший незначительные ошибки и неточности;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, допустивший погрешности в ответе, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, допустивший серьезные погрешности в ответах.

Тестирование (Т) – задания, с вариантами ответов.

Критерии оценивания

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он ответил правильно на 90% вопросов теста

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он ответил правильно на часть вопросов 75%-90%;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил часть вопросов 50%-75%;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил менее чем на 50% вопросов.

Практическое задание (ПЗ) используется для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.

Критерии оценивания

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший глубокое знание материала, умение свободно выполнять задания, понимающий взаимосвязь основных понятий темы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала; успешно выполняющий предусмотренные задания; и допустивший незначительные ошибки: неточность фактов, стилистические ошибки;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего изучения дисциплины. Справляющийся с выполнением заданий; допустивший погрешности в ответе, но

обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, допустивший серьезные погрешности в ответах, нуждающийся в повторении основных разделов курса под руководством преподавателя.

Промежуточная аттестация

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	Дифференцированный зачет
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание	

<p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
--	--	--