

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Волжский социально-педагогический колледж

**Фонд оценочных средств  
по дисциплине  
«Психология общения»  
(ред. от 23.05.2023)**

Специальность:  
**44.02.01 Дошкольное образование**

Уровень образования:  
**среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника:  
воспитатель детей дошкольного возраста

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| 1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания ..... | 3  |
| 2 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы.....                            | 10 |
| 2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля .....   | 10 |
| 2.2 Типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине  | 14 |
| 2.2.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине .....  | 14 |
| 2.2.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение .....   | 15 |
| 2.2.3 Задания для самостоятельной работы.....  | 16 |
| 2.2.4 Тесты по дисциплине .....  | 19 |
| 2.2.5 Типовые задания .....  | 33 |
| 2.3 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине.....  | 35 |
| 2.3.1 Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине .....   | 35 |
| 2.3.2 Примерный экзаменационный билет дисциплине .....   | 36 |

ВИЭШ

**1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания<sup>1</sup>**

| Перечень компетенций  | Показатели оценивания компетенций   | Критерии оценивания компетенций  | Шкала оценивания         |
|---|---|--|--------------------------|
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> | <p>- <i>знает</i> взаимосвязь общения и деятельности;<br/>цели, функции, виды и уровни общения;<br/>роли и ролевые ожидания в общении;<br/>виды социальных взаимодействий;<br/>механизмы взаимопонимания в общении;</p>   | <p>- <i>имеет базовые знания</i><br/>- <i>умеет</i> по инструкции преподавателя применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br/>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br/>анализировать невербальное поведение человека;<br/>применять техники психологического взаимодействия на людей.</p>   | <p>удовлетворительно</p> |
|   | <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br/>этические принципы общения;<br/>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;<br/>личностные аспекты эффективности коммуникации;<br/>стили и барьеры коммуникации.;<br/>- <i>умеет</i> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br/>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br/>анализировать невербальное поведение человека;<br/>применять техники психологического взаимодействия</p> | <p>- <i>знает</i> взаимосвязь общения и деятельности;<br/>цели, функции, виды и уровни общения;<br/>роли и ролевые ожидания в общении;<br/>виды социальных взаимодействий;<br/>механизмы взаимопонимания в общении;<br/>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br/>этические принципы общения;<br/>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;<br/>личностные аспекты эффективности коммуникации;<br/>стили и барьеры коммуникации.;<br/>- <i>умеет</i> на основе типовых примеров применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br/>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br/>анализировать невербальное поведение человека;<br/>применять техники психологического</p> | <p>хорошо</p>            |

<sup>1</sup>Данный раздел используется в рабочих программах дисциплин

| Перечень компетенций   | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций   | Шкала оценивания |
|--|-----------------------------------|---|------------------|
|  | на людей.                         | взаимодействия на людей...  |                  |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество....                   |                                   | - <b>знает</b> 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; | отлично          |
| ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.   |                                   | личностные аспекты эффективности коммуникации; стили и барьеры коммуникации.;   |                  |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |                                   | - <b>умеет</b> самостоятельно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; анализировать невербальное поведение человека; применять техники психологического взаимодействия на людей.  |                  |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.  |                                   |   |                  |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде,   |                                   |   |                  |

| Перечень компетенций  | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций | Шкала оценивания |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|------------------|
| взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.   |                                   |                                 |                  |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, 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.                       |                                   |                                 |                  |
| ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.  |                                   |                                 |                  |
| ОК 10. Осуществлять профилактику  |                                   |                                 |                  |

| Перечень компетенций  | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций | Шкала оценивания |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|------------------|
| травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.  |                                   |                                 |                  |
| ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.           |                                   |                                 |                  |
| ПК 1.2. Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.                                      |                                   |                                 |                  |
| ПК 1.3. Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима. |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.1. Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.                      |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.2. Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.                      |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.3. Организовывать посильный труд и   |                                   |                                 |                  |

| Перечень компетенций   | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций | Шкала оценивания |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|------------------|
| самообслуживание.  |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.4. Организовывать общение детей.  |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.5. Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование). |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.6. Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.           |                                   |                                 |                  |
| ПК 2.7. Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.           |                                   |                                 |                  |
| ПК 3.1. Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.                           |                                   |                                 |                  |
| ПК 3.2. Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.   |                                   |                                 |                  |
| ПК 3.3. Осуществлять педагогический  |                                   |                                 |                  |

| Перечень компетенций  | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций | Шкала оценивания |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|------------------|
| контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.   |                                   |                                 |                  |
| ПК 4.2. Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.                           |                                   |                                 |                  |
| ПК 4.3. Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации. |                                   |                                 |                  |
| ПК 4.4. Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.   |                                   |                                 |                  |
| ПК 4.5. Координировать деятельность сотрудников   |                                   |                                 |                  |



| <b>Перечень компетенций</b>                        | <b>Показатели оценивания компетенций</b> | <b>Критерии оценивания компетенций</b> | <b>Шкала оценивания</b> |
|--|--|--|-------------------------|
| образовательной организации, работающих с группой. |  |  |                         |



ВИЭПШ

## **2 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля**

Вопрос 1. Функции педагогической науки:

1. Теоретическая, технологическая
2. Контрольная, оценочная
3. Практическая, нормативная
4. Дидактическая; воспитательная
5. Развивающая, социализирующая

Вопрос 2. Предмет педагогики:

1. Образование как реальный педагогический процесс
2. Воспитание и образование личности, рассматриваемые как социальное явление, педагогическая система, процесс, деятельность
3. Педагогическая деятельность, направленная на передачу культуры и опыта поколений
4. Реальная общественная воспитательная практика формирования подрастающих поколений
5. Сущность детской личности, её формирование

Вопрос 3. Первые педагогические мысли встречаются в трудах:

1. Коперник, Ньютон
2. Галилей, Дж. Бруно
3. Сократ, Платон, Аристотель
4. Леонардо да Винчи
5. Ф. Бекон

Вопрос 4. Воспитание - это

1. Процесс целенаправленного воздействия воспитателя на сознание и поведение воспитанника
2. Управление процессом развития и социализации личности
3. Процесс влияния на подрастающее поколение с целью передачи им культуры и опыта
4. Деятельность человека, направленная на саморазвитие
5. Совокупность взглядов и убеждений, уровень практической подготовки к жизни и труду

Вопрос 5. Понятие "Педагогика" означает:

1. Учение об искусстве воспитания человека
2. Научная отрасль, изучающая формирование и развитие человеческой личности
3. Наука о воспитании и образовании личности
4. Наука об обучении человека
5. Наука о личности

Вопрос 6. Развитие педагогики как науки определило:

1. Прогресс науки и техники
2. Забота родителей о счастье детей
3. Биологический закон сохранения рода
4. Объективная потребность в подготовке человека к жизни и труду
5. Повышение роли воспитания в общественной жизни

Вопрос 7. Науки, входящие в систему педагогических:

1. Дидактика, психология, история, философия, школоведение
2. Общая педагогика, возрастная педагогика, социальная педагогика, методики изучения отдельных предметов

3. Педагогика дошкольных учреждений, педагогика школы, социология, культурология
4. Общая педагогика, этика, эстетика, возрастная физиология
5. История педагогики, педагогика высшей школы, теория воспитания, школьная гигиена

Вопрос 8. Факторы, оказывающие влияние на развитие личности:

1. Наследственность, среда, воспитание
2. Наследственность, обучение
3. Цвет кожи
4. Среда, обучение
5. Наследственность, воспитание

Вопрос 9. Реальная действительность, в условиях которой происходит развитие личности:

1. Среда
2. Искусство
3. Деятельность
4. Наследственность
5. Школа

Вопрос 10. Движущие силы развития личности - это:

1. Деятельность (активная)
2. Противоречия (внешние и внутренние)
3. Самосознание, саморазвитие
4. Учение, труд, общение
5. Потребности, склонности, интересы

Вопрос 11. Впереди развития (по Выготскому Л.С.) идут процессы:

1. Воспитание и игра
2. Обучение и самообразование
3. Воспитание и обучение
4. Деятельность и общение
5. Активность и сознательность

Вопрос 12. Дополнительный фактор личностного развития:

1. Общение / взаимодействие
2. Деятельность / активность
3. Учеба / труд
4. Игра / досуг
5. Саморазвитие / самовоспитание

Вопрос 13. Стадии социализации:

1. Начальная, основная, завершающая
2. Детство, отрочество, юность
3. Дотрудовая, трудовая, послетрудовая
4. Дошкольная, школьная, юношеская
5. Молодость, зрелость, старость

Вопрос 14. Основные группы факторов социализации:

1. Семья, ближайшее окружение
2. Общество, государство, этнос
3. Макрофакторы, мезофакторы, микрофакторы социальной среды
4. Наследственность, среда, воспитание, деятельность
5. Тип поселения, культуры

Вопрос 15. Социализация человека включает:

1. Персонализацию, адаптацию
2. Адаптацию, интеграцию, самореализацию, индивидуализацию
3. Адаптацию, интеграцию, самореализацию

4. Адаптацию, персонализацию, интеграцию
5. Интеграцию, дифференциацию, индивидуализацию

Вопрос 16. Формирование личности означает:

1. Количественные изменения, происходящие в организме человека
2. Качественные изменения, происходящие в организме человека
3. Целенаправленное становление человека как социальной личности
4. Вхождение человека в социальную среду
5. Влияние на взгляды и мысли воспитанника

Вопрос 17. Личность - это:

1. Живое существо обладающее даром мышления и речи
2. Своеобразие психики и личности индивида, её неповторимость
3. Человек, как субъект отношений и сознательной деятельности, способный к самопознанию и саморазвитию
4. Человек, как неповторимый представитель рода, с его психофизиологическими свойствами
5. Специфика характера, темперамента, интеллекта, потребностей, способностей

Вопрос 18. «Развитие» - это:

1. Накопление количественных изменений в организме человека
2. Уничтожение старого и возникновение нового
3. Становление человека как социального существа, которое происходит в процессе жизни и деятельности
4. Процесс количественных и качественных изменений в важнейших сферах личности, осуществляющийся под влиянием внешних и внутренних факторов
5. Целенаправленный процесс формирования у людей заданных качеств

Вопрос 19. Под методологией понимают:

1. Общие принципы и категориальный строй науки

Вопрос 20. Учение о принципах построения, формах и методах научного познания - это:

1. Методология
2. Идеология
3. Аксиология
4. Философия
5. Акмеология

Вопрос 21. Метод научно-педагогического исследования – это:

1. Выполнение умственных или письменных действий с целью углубления знаний
2. Словесное пояснение, анализ, доказательство и истолкование различных положений материала
3. Способ изучения педагогических явлений
4. Восприятие исследуемого объекта в точно учитываемых условиях
5. Диалог между исследователем и респондентом с целью сбора каких-либо сведений

Вопрос 22. Межличностные отношения в коллективе можно изучить:

1. Тестированием
2. Наблюдением
3. Социометрией
4. Сочинением
5. Беседой с родителями

Вопрос 23. В результате педагогических исследований устанавливается:

1. Правила
2. Закономерности
3. Нормы
4. Принципы

5. Методы

Вопрос 24. Движущими силами педагогического процесса являются:

1. Противоречия развивающейся личности
2. Отношения между субъектами
3. Закономерности, отражающие внутренние и внешние связи
4. Взаимодействия между субъектами
5. Принципы, которыми следует руководствоваться

Вопрос 25. Для педагогического процесса характерны:

1. Противоречия функционирования процесса
2. Противоречия осуществления реального процесса
3. Противоречия планирования процесса
4. Противоречия взаимодействующих субъектов
5. Внешние и внутренние противоречия

Вопрос 26. Теория целостного педагогического процесса в Казахстане разработана:

1. Ю.К. Бабанским
2. М. Скаткиным
3. Г. Щукиной
4. Д.Н. Хмель
5. К. Жарыкбаевым

Вопрос 27. Стержнем целостного педагогического процесса, по мнению Хмель Н.Д., является:

1. Содержание ЦПП
2. Формы организации ЦПП
3. Компоненты ЦПП
4. Закономерности ЦПП
5. Цель ЦПП

Вопрос 28. Единицей, "клеточкой" целостного педагогического процесса, по мнению Хмель Н.Д., является:

1. Педагогическое явление
2. Педагогическая цель
3. Педагогическая ситуация
4. Педагогическая система
5. Педагогическое воздействие

Вопрос 29. Содержанием целостного педагогического процесса является:

1. Общечеловеческая культура
2. Знания, умения, навыки
3. Положительные качества личности
4. Совокупность мыслительных операций
5. Учебный материал, подлежащий усвоению на уроке и вне его

Вопрос 30. Укажите этапы педагогического процесса:

1. Основной, подготовительный, пропедевтический
2. Прогностический, основной, корректирующий
3. Подготовительный, основной, заключительный
4. Целеполагания, диагностика, управления
5. Мотивационный, стимулирующий, корректирующий

## 2.2 Типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

### 2.2.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

| Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в фонде   |
|----------------------------------|---|---|
| Контрольный опрос                | Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента   | Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену<br>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение<br>Задания для самостоятельной работы |
| Собеседование                    | Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему   | Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену<br>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение<br>Задания для самостоятельной работы |
| Реферат                          | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее | Темы рефератов  |
| Эссе                             | Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме                    | Тематика эссе   |
| Тестовые задания                 | Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами  | Тесты по дисциплине   |
| Самостоятельное решение задач    | Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.   | Типовые задания   |
| Лекция-беседа                    | Диалогический метод изложения и усвоения учебного материала. Лекция-беседа позволяет с помощью системы  | Методика проведения лекции-беседы   |

| Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в фонде                           |
|----------------------------------|---|---|
|                                  | вопросов, умелой их постановки и искусного поддержания диалога воздействовать как на сознание, так и на подсознание обучающихся, научить их самокоррекции |   |
| Интерактивное решение задач      | Метод модерации, при котором при решении задач принимают участие все обучающиеся под руководством преподавателя-модератора                                | Методика проведения интерактивного решения задач<br>Типовые задания |

### 2.2.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Тема 1 Общение в системе общественных и межличностных отношений

Психология взаимоотношений людей, Место и природа межличностных отношений.

Тема 2 Характеристика и содержание общения

Многоплановый характер общения.

Тема 3 Виды и уровни общения

Виды, типы, формы и уровни общения.

Тема 4 Коммуникативная сторона общения

Коммуникативные эмоциональные состояния. Язык жестов и телодвижений.

Тема 5 Перцептивная сторона общения

Особенности социальной перцепции, Функции и механизмы межличностного восприятия, Психологические механизмы взаимопонимания в общении, Восприятие себя и других.

Тема 6 Интерактивная сторона общения

Особенности и разновидности взаимодействия, Правила корпоративного поведения в команде.

Тема 7 Роли и ролевые ожидания в общении

Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия, Социальная роль как идеальная модель поведения, Ролевое поведение личности в общении, Виды социальных взаимодействий, Ролевое поведение личности в группе, Взаимное влияние людей в процессе общения.

Тема 8 Слушание в межличностном общении

Виды и помехи слушания, Правила и приемы эффективного слушания, Поддержание позитивных эмоций и поддержка при негативных эмоциях при слушании.

Тема 9 Деловые беседы

Типы и структуры бесед, Правила и приемы ведения беседы, Убеждение и специфика его применения, Механизм трансформации убеждений, Факторы, требования, правила и психологические приемы убеждения, Навыки эффективного разговора один на один, Беседа по телефону, её правила и рекомендации.

Тема 10 Публичные речи

Публичное выступление и его структура. Виды публичных речей, Правила и приемы публичной речи, Этапы подготовки и произнесения публичных речей, Деловое совещание и деловые переговоры, их правила и приемы, Спор, дискуссия, полемика, их правила, тактики и методы.

Тема 11 Письменная коммуникация и условия ее эффективности

Письменная коммуникация: свойства и функции, Особенности эффективной письменной коммуникации, Деловые письма и требования к ним, Культура деловой переписки.

Тема 12 Личностные аспекты эффективности коммуникации

Свойства личности, влияющие на эффективность общения, Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий, Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Тема 13 Характеристика конфликта

Источники, причины и функции конфликтов. Виды конфликтов. Структура и содержание конфликта. Динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликте.

Тема 14 Тактики завершения конфликта

Особенности и формы завершения конфликта, Способы разрешения конфликтов. Методы управления конфликтом, Компромисс: за и против.

Тема 15 Этика и этикет общения

Деловая этика и этикет, их основные принципы и нормы, Особенности служебного этикета, его нарушения, Этикет телефонных разговоров.

### 2.2.3 Задания для самостоятельной работы

Тема 1 Общение в системе общественных и межличностных отношений

Написание эссе.

1. Деловое общение в моей жизни.
2. Я среди других
3. Эффективные переговоры: мой личный опыт
4. Как я преодолеваю конфликты
5. Если бы я был руководителем
6. Что такое профессиональная команда

Тема 2 Характеристика и содержание общения

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 3 Виды и уровни общения

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 4 Коммуникативная сторона общения

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 5 Перцептивная сторона общения

Написание эссе.

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
  2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
  3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
  4. Подход к общению как к творческой деятельности.
  5. Критерия выделения этапов общения.
- Тема 6 Интерактивная сторона общения
- Выполнение типовых задач.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.



У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"

г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Тема 7 Роли и ролевые ожидания в общении

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 8 Слушание в межличностном общении

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 9 Деловые беседы

Написание рефератов.

1. Объективные критерии классификации видов общения.

2. Социально-психологические критерии выделения видов общения.

3. Функции общения.

4. Аналитические модели межличностного общения.

5. Характеристики примитивного вида общения.

6. Характеристики манипулятивного вида общения.

7. Характеристики делового общения.

8. Характеристики личностного духовного общения.

9. Особенности личностного подхода к общению.

10. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.

Тема 10 Публичные речи

Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 11 Письменная коммуникация и условия ее эффективности

выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

Тема 12 Личностные аспекты эффективности коммуникации

## Выполнение тестовых заданий. (2.2.4)

### Тема 13 Характеристика конфликта

#### Выполнение типовых задач.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### Тема 14 Тактики завершения конфликта

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет

Что вы предпримете?

Выполнение типовых задач.

Тема 15 Этика и этикет общения

Выполнение типовых задач.

#### **2.2.4 Тесты по дисциплине**

Вопрос 1 . Общение это-

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

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.

6.13.

3. 15.

4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.

4. Духовное.

5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

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

Вопрос 8. Стиль общения это:

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

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

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

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

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

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

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

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

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

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

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

Вопрос 14. Траптовка «взгляда в сторону означает:

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

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

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

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партера по общению.  
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.

3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

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

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

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

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

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

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

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

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

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

Вопрос 27. Убедительность определяется:

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

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

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

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

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

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

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

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

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

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

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

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

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

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

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

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.

4. Риторическими.

5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.

2. Эмоциональный.

3. Аргументированный.

4. Познавательный.

5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

2. Способ восприятия значимых логических доводов.

3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.

4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.

5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.

2. Метод зацепки.

3. Метод риторических вопросов.

4. Метод открытых вопросов.

5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.

2. Компромисс.

3. Сотрудничество.

4. Игнорирование.

5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.

2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.

3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.

4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.

5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.

2. Хорошее настроение собеседника.

3. Жаргон.

4. Четкость и правильность произношения слов.

5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.

2. Неправильно выбрано время для разговора.

3. Излишняя эмоциональная насыщенность.

4. Длительные телефонные переговоры.

5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.

2. Уважаемый.

3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.

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

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

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

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

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

Вопрос 48. Виды общения?

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

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

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

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

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

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

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

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

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

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.



5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

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

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

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

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?

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

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

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

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

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

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

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

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

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

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

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

5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

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

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

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

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

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

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

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

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

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

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

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

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

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

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.

4. Интонационные звуки.

5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.

2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.

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

3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.

2. Предвзятые представления.

3. Отсутствие взаимоуважения.

4. Плохие отношения между людьми.

5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.

2. Сопротивление.

3. Авторитет

4. Непонимание.

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

1. Активная группа.

2. Пассивная.

3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.

2. Друзья.

3. Близкие люди.

4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.

2. Деловое.

3. Публичное выступление.

4. Общение через электронные средства.

5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.

2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.

2. Включение тех же формулировок, которые были получены.

3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.

4. Отсутствие тайны переписки.

5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

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

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

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

Вопрос 82. Что такое денотация?

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

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

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

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

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

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

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

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

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

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

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

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

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

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

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

Вопрос 90. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

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

Вопрос 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

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

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости

- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали

В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

А) получение новой информации об оппоненте

Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

А) адекватности восприятия конфликта

Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

А) конкуренции

Б) сотрудничества

В) компромисса

Г) приспособления

Вопрос 128. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

А) компромисса

Б) конкуренции и соперничества

В) сотрудничества

Г) уклонения

Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:

А) источник информации и передатчик;

Б) каналы связи;

В) место назначения и приемник;

Г) источник шума;

Д) все ответы верны;

Е) все ответы неверны.

Вопрос 130. Эффект ореола – это:

А) свечение над головой святых;

Б) приписывание другому человеку определенных качеств;

В) галлюцинации;

Г) все ответы неверны.

Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

А) познавательных особенностей личности;

Б) темперамента;

В) характера;

Г) эмоций.

Д) все ответы верны

Вопрос 132. Барьеры в общении – это:

А) различия в особенностях личности;

Б) препятствия на пути к психологическому контакту;

В) неправильная речь;



Г) незнание правил общения.

### 2.2.5 Типовые задания

Задание 1: «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 2:

1 Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попросились».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2 Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

3 Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). - - О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

5 В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>«над» или<br/>«сверху»<br/>положение<br/>говорит о<br/>надменности,<br/>доминировании,<br/>завышенной<br/>самооценке,<br/>самоуверенности,<br/>возможно о некотором<br/>презрении.</p> | <p>«ПОД» или<br/>«СНИЗУ»<br/>в таком<br/>положении<br/>человек ощущает,<br/>что окружающие<br/>лучше и умнее его,<br/>самооценка<br/>занижена.</p> | <p>«наравне»<br/>дружеские,<br/>товарищеские взаимоотношения,<br/>располагающие к беседе,<br/>сотрудничеству.</p> |
|---|--|---|

- Какие чувства возникали?

- Что нового вы о себе узнали?

- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

- Какая надстройка не удалась?

Задание 3: «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просоидика)

- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Задание 4: Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1 Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.

2 Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.

3 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.

4 Собеседник никогда не улыбается.

5 Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

- 6 Собеседник старается опровергнуть меня.
- 7 Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
- 8 На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
- 9 Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
- 10 Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
- 11 Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
- 12 Собеседник делает выводы за меня.
- 13 Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
- 14 Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
- 15 Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
- 16 Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
- 17 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
- 18 Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

19 Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.  
20 Собеседник требует, чтобы все соглашалось с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14—20— вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.

8—14— вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

2—8 — вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособляйте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0—2 — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Задание 5: «Рефлексия»

Обратная связь.

Задание 1:

*Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?*

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2:

*Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?*

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3:

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного

за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого

толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 1: «Круглый стол»

Вопросы для обсуждения:

1 Правила этикета, касающиеся культуры одежды и украшений (для мужчин и женщин).

2 Визитная карточка – важная составляющая имиджа.

3 Способы невербального повышения статуса.

Задание 2: «Работа с фотографиями людей».

- Посмотрите на фотографию человека. Какой у него имидж? Что вам нравится /не нравится в его имидже?

Задание 3: «Рефлексия»

Обратная связь.

## 2.3 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

### 2.3.1 Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

1. Формы организации совместной деятельности, их влияние на характер общения.
2. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
3. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
4. Обратная связь в общении.
5. Педагогическое общение.
6. Общепсихологический и социально-психологический подходы к изучению общения.
7. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
8. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
9. Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
10. Представленность личности в общении (самораскрытие, самопредъявление, психология имиджа).
11. Феномен понимания в межличностном общении.
12. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
13. Эффекты межличностного восприятия.
14. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
15. Классификации уровней и видов общения. Их психологическая характеристика.
16. Механизмы воздействия в процессе общения.
17. Представления о диалогическом общении в отечественной психологии.
18. Гуманистическое общение и его понимание в гуманистической психологии.
19. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
20. Техники активного слушания.

21. Педагогическое общение. Стили педагогического общения.
22. Психологическая характеристика воздействия и влияния в процессе общения. Сходство и различия содержания понятий.
23. Феномен личного влияния. Типы влияния.
24. Стратегии и тактики влияния.
25. Понятие отношений в психологической науке. Современная классификация типов отношений.
26. Психологическая характеристика общественных и психологических отношений.
27. Деловое общение.
28. Общение в сфере средств массовой информации.
29. Эффективное разрешение конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.
30. Переговоры в процессе делового общения.
31. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
32. Факторы успешного общения. Стили общения.
33. Убеждающее воздействие в общении.
34. Психологические особенности речевого общения.
35. Понятие общения в отечественной психологии. Его виды и функции.
36. Приемы и техники успешного общения и конструктивного разрешения конфликтов.

### **2.3.2 Примерный экзаменационный билет по дисциплине**

1. Формы организации совместной деятельности, их влияние на характер общения.
2. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.