

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Саровский физико-технический институт -
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(САРФТИ НИЯУ МИФИ)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. руководителя СарФТИ НИЯУ
МИФИ, к.э.н., доцент

Т.Г. Соловьев
«11» августа 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Психология общения

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Наименование образовательной программы: Информационные системы и программирование

Уровень образования: среднее профессиональное образование

Форма обучения: очная

г. Саров, 2025 г.

Паспорт фонда оценочных средств

Специальность:

09.02.07 Информационные системы и программирование

Учебная дисциплина: Психология общения

Требования ФГОС СПО к результатам освоения дисциплины.

Дисциплина формирует следующие компетенции:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности,
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- вербальные и невербальные средства общения.

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании положений: основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы учебной дисциплины Психология общения по направлению подготовки специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У-1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- оценивать в любой ситуации работу социально - психологических механизмов восприятия, понимание людьми друг друга; - производить подбор социопартнёров по типу темперамента, совместимости и другим личностным характеристикам, - анализировать элементы коммуникативного процесса и условия его эффективности, - владеть культурой профессионального общения, уметь выбирать оптимальный стиль общения.
У- 2.Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного	- оценивать личностные ресурсы при общении, -развивать навыки саморегуляции и от

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
общения.	реагирования негативных эмоций на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, -развивать способности к эмпатии.
3 -1. Взаимосвязь общения и деятельности.	-социализация личности, -коммуникативная компетентность; причины плохой коммуникации, элементы коммуникативного процесса и условия его эффективности.
3 – 2. Цели, функции, виды и уровни общения.	-основные цели, средства и функции общения, -структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения; -основные этапы общения и его виды; -качества личности для продуктивного общения.
3 – 3.Роли и ролевые ожидания в общении.	-социальный контроль в общении, -социальные позиции, ролевые ожидания и ролевые конфликты, -первое впечатление и деструкция ожиданий.
3- 4. Виды социальных взаимодействий.	-социальные связи, взаимоотношения и отношения, их значение, направление, интенсивность и продолжительность, -проблема социальной зависимости, -аккомодация, ассимиляция, -динамические процессы в группе, -конструктивный и деструктивный конфликты.
3 – 5.Механизмы взаимопонимания в общении.	-идентификация, стереотипизации, рефлексия и обратная связь; -фактическое выражение коммуникативности общения: словесного, оптико-кинетического, психотехнического.
3 – 6.Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	-вербальные и невербальные средства общения, структура речевого общения, -активное, пассивное и эмпатическое

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
	слушание, приемы активного слушания, этапы ведения беседы, методы психологического воздействия.
3 – 7.Этические принципы общения.	-понятие: этика и мораль, категория этики, нормы морали, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения; -деловой этикет в профессиональной деятельности, взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
3 – 8.Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	-сущностные свойства конфликта, его социально - психологическая структура, функции и динамика; причины конфликтов в организациях, стратегии поведения участников конфликта и пути его урегулирования.
3-9 Вербальные и невербальные средства общения.	- структура речевого общения, -активное, пассивное и эмпатическое слушание, приемы активного слушания, этапы ведения беседы, методы психологического воздействия.

3. Структура контрольного задания.

Раздел 1. Общение и индивидуальные особенности человека.

3.1 Введение. Предмет, объект и задачи психологии общения как науки.

Устный опрос:

Время на выполнение: 40 мин.

Текст задания:

1. Как вы думаете, почему А.Экзюпери назвал общение настоящей роскошью?
2. Умение общаться - дар или приобретение?
3. Можно ли отделить общение от совместной деятельности людей?
4. Почему люди не понимают друг друга?
5. Какова психологическая природа сотрудничества и соперничества людей?
6. Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений.
7. Специфика социально - психологического подхода к общению.
8. Значение общения для индивида и социальных общностей.
9. Общение и деятельность.
10. Оптимизация совместной деятельности через воздействия на процессы общения.
11. Содержание общения: обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.
12. Полифункциональность общения. Виды общения.
13. Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения.
14. Перцептивная сторона общения.
15. Коммуникативная сторона общения.
16. Интерактивная сторона общения.
17. Роль общения в психическом развитии человека.
18. Виды общения у животных.
19. Психологические возможности общения.
20. Культура и искусство общения.

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 15 мин.

Задача №1

«Психология без педагогики бесполезна, педагогика без психологии бессильна».

В чем, по-вашему, смысл этой формулировки?

Назовите и ранжируйте - по критерию продуктивности - связи психологии с другими науками.

Задача №2

Молодой преподаватель педагогики утверждает, что психология — отживающая наука, и ее связь с педагогикой сильно преувеличена.

Обоснуйте взаимосвязь педагогики и психологии.

Определите взаимосвязь психологии с философией, биологией, антропологией, социологией, гигиеной и медициной.

3.2 Тема 1.1. Темперамент, характер и акцентуации характера.

Практическое занятие № 1 «Социально-психологический портрет личности»

Время на выполнение: 60 мин.

Вопросы:

Какого индивида можно считать личностью с точки зрения социальной психологии?

В чём состоит различие между психологическим и социально-психологическим пониманием личности?

Что мы понимаем под социализацией личности?

Перечислите основные факторы, влияющие на социализацию личности.

Чем отличается социальный статус от социальной роли человека?

Каким образом влияет тип темперамента и характер на социализацию личности?

Перечислите все составляющие социально-психологической структуры личности.

Практическая работа №__ «Определение типа темперамента и типологии характера».

Время на выполнение: 60 мин.

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 20 мин.

Задача № 1

Моника К., 7 лет 11 месяцев. Уже в 4 года девочка была дикой, неуправляемой, дезорганизовывала детский коллектив. В школе оказалась невыносимой, родители были вынуждены забрать ее. Она постоянно лгала, забирала у детей вещи, которые ей нравились, прогуливала уроки, класс ее «не принял». В клинике без всякого стеснения рассказывала о своих выходках, кражах. Никаких признаков стыда не было. Кроме того, Моника все время была неспокойна, ерзала на стуле, говорила возбужденно и без умолку. Настроение у девочки всегда приподнятое. С игрушками Моника

обращается на редкость неряшливо. Другие дети в клинике не хотели с ней играть, т.к. она была нетерпима, груба и бесцеремонна. Однако взрослым она льстила напропалую, старалась им понравиться.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача №__

Больной А.: “У меня всегда хорошее настроение, про меня можно смело сказать, что мой характер приветливый и открытый. Думаю, что добрый. Во всяком случае, охотно принимаю участие в судьбе моих друзей, которых, кстати, у меня много. Я не молчун, с удовольствием принимаю участие в беседе. Охотно помогаю людям, но поскольку много раздаю обещаний, то, естественно, далеко не все могу сдержать. Терпеть не могу нудную, кропотливую работу, которая требует усидчивости и терпения. На работе у меня так много всяких дел, что не успеваю сделать вовремя. Замечал, что окружающие меня охотно слушают, потом повторяют мои наиболее остроумные высказывания, мне ничего не стоит высмеять своего противника. У меня часто бывают оригинальные идеи, но, сознаюсь, не очень люблю заниматься их претворением в жизнь. Люблю девушек, они мне признавались, что я – галантный ухажер. Сколько я встречал людей, все же могу сказать, что мало кого из них поставил выше себя. Не люблю, когда мне противоречат, это начинает меня раздражать; а когда разойдусь, веду себя грубо, кричу, ругаюсь, оскорбляю всех подряд. У меня отличный аппетит. В школе у меня была репутация шалуна, учителя меня считали заводилой во всех шалостях, пожалуй, не без оснований. Кто видел мою мимику, способность передразнивать и копировать людей, всегда говорили, чтобы я шел в актеры. Житейские невзгоды переношу легко, деньгам счет не веду. Легко даю их в долг, также легко залезаю сам в долги”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 3

Больной Б.: “Пожалуй, основным в моем характере является беспричинная смена периодов разного настроения: то длительное время я себя чувствую очень хорошо, все у меня получается, работа спорится, хорошо сплю; у меня прекрасный аппетит, часто встречаюсь с друзьями, хожу с ними в кино, на танцы, а если же случаются со мной какие либо неприятности, то в этот период переношу их легко. Однако, совершенно непонятным для меня образом настроение портится, чувствую себя в этот период времени больным, унылым, перестаю верить в себя. Иногда появляется страх, что со мной может что-то случиться. От встречающихся трудностей, неприятностей впадаю в уныние. Плохо сплю, просыпаюсь с ощущением разбитости, плохо ем. Мне не хочется встречаться с людьми, их общество раздражает меня. Хочется

лежать в постели и забыть обо всем. Я заметил, что такие смены периодов хорошего настроения и плохого чаще всего происходят либо весной, либо осенью”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 4

Больной С.: “По характеру я человек веселый, открытый, добродушный, однако, малейшая неприятность (перемена погоды, грубое слово, неприязненный взгляд и т.п.) омрачает меня, приводит в глубокое уныние, но ненадолго. Какая-нибудь интересная новость, теплое участие помогают мне обрести прежнее положение духа. В течение дня настроение у меня может неоднократно меняться от самых разнообразных причин. Даже самому не ясно бывает, почему вдруг стало так тоскливо, хотя до этого чувствовал себя хорошо, был весел. Очень внушаем и робок, такой уж у меня характер – немного детский. Слишком нежный. Моим чувствам как-то не особенно верят, считают их поверхностными, хотя это, конечно, не так. Различные, даже мелкие неприятности переношу тяжело”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 5

Больной Д.: “Пожалуй, будет правильным сказать про меня, что я – человек робкий, застенчивый, впечатлительный, малодушный. Я очень страдаю, если со мной обращаются грубо, не могу дать отпор, постоять себя. Людское общество меня утомляет, заставляет искать одиночество. Боюсь темноты, вздрагиваю от малейшего шороха. Не переношу вида крови, меня тошнит от вида нечистот. Не выношу горячих споров, стараюсь избегать скандалов, конфликтов: уж лучше я уступлю. Меня не покидает ощущение собственной неполноценности. Нередко мне кажется, что окружающие меня осуждают. Настроение у меня, как правило, пониженное. Меня очень мучает ощущение того, что я не такой, как все, крайне не уверен в себе, с завистью смотрю на людей сильных решительных, уверенных в себе. При появлении в большом обществе робею, чувствую себя неловко, краснею, начинаю заикаться. Сон у меня беспокойный, тревожный, полный кошмарных сновидений”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 6

Больной Х.: “Не выношу равнодушного отношения окружающих к себе. Люблю быть в центре внимания, когда с меня берут пример, подражают. Люблю вызывать удивление у других, люблю, когда мной восхищаются. Уж лучше пусть ненавидят меня, чем относятся равнодушно или не замечают. Люблю рассказывать истории, и тем охотнее, чем с большим интересом меня

слушают. Считаю, что у меня есть артистические способности. Люблю фантазировать, в моих фантазиях исполняются все мои мечты, я достигаю такого положения, что мне все завидуют и мною восхищаются. Я сразу чувствую отношение людей ко мне. Если я захочу, то со мной охотно дружат. К сожалению, мне не удалось найти настоящего друга. Я ценю такого друга, который всегда внимателен ко мне. Когда я болен, то хочу, чтобы ко мне относились внимательно, ухаживали за мной и даже жалели. Работу люблю увлекающую, такую, чтобы меня ценили и ставили другим в пример. В любви наибольшее удовольствие доставляет флирт. Одеваться люблю так, чтобы мною любовались окружающие”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 7

Больной Ж.: “Я по характеру человек компанейский, очень скучаю, когда остаюсь один. По обыкновению беру пример со своих более сильных по характеру друзей. Не всегда оканчиваю начатое дело, особенно, если меня никто не проверяет и не помогает. Очень люблю всякие развлечения, выпивку в компании друзей. Всегда хочу повеселиться. Вообще мне нравится все то, что запрещено. Мои домашние упрекают меня в том, что я ленив, неаккуратен, беспорядочен, но меня эти упреки мало трогают. Протрезвившись, раскаиваюсь в своих поступках, ругаю себя, но в то же время, подумав, понимаю, что вина моя не так уж велика. Если бы не ряд некоторых обстоятельств, то было бы все иначе. Хотел бы иметь верного друга, который бы меня защищал от бед, иначе я могу пропасть. О будущем своем я думаю мало, особенно в моменты, когда мне весело и хорошо”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 8

Больной Н.: “Основные черты моего характера – крайняя нерешительность, боязливость, постоянная склонность к сомнениям. Самое тяжелое для меня – принять решение. Решившись на что-нибудь, начав уже действовать, я постоянно сомневаюсь, так ли я поступаю, то ли я делаю, что хочу; и эти вечные сомнения делают эту работу медленной и мучительной. Люблю, когда меня утешают, не умею обходиться без дружеской поддержки. Боясь за свое здоровье, беспокоюсь за участь своих близких; постоянные тревоги, опасения, беспокойства – таково содержание моей жизни. Долго не могу решиться, но если на что-нибудь решился, то не успокоюсь сам и не дам покоя окружающим, пока намеченное мной не будет сделано. Я – педант. Формалист. Всякое отступление отраз и навсегда заведенного порядка тревожит и сердит меня. Очень стесняюсь и теряюсь, когда на меня обращают внимание. Из-за своей стеснительности я часто боюсь сделать то, что хотел бы; если, например, мне

сделали хорошее, я не решаюсь поблагодарить; если мне делают неподходящее предложение, я не решаюсь отклонить его. Не люблю физического труда, считаю, что неловок, неуклюж. Не приспособлен к борьбе за существование. Склонен к самоанализу, самокопанию. Люблю рассуждать и обсуждать “общие проблемы”, которые не имеют ко мне прямого отношения”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 9

Больной У.: “По характеру я замкнутый, круг моих знакомых мал. В компании не могу найти себе места. В обществе людей чувствую себя одиноким. Хотя я замкнут, но, иногда неизвестно почему, могу поделиться своими переживаниями, раскрыться непонятно почему понравившемуся, даже случайному человеку. Мне бывает трудно понять близких, их горе или радости, а им, в свою очередь, еще труднее понять меня. От знакомых приходилось слышать в свой адрес, что от меня веет холодом, что общаться со мной трудно. Подчас некоторые мои поступки выглядят странными, вызывают удивление окружающих. У меня есть на все свой взгляд, и то, что ему не соответствует, я отбрасываю. Люблю настоять на своем, не люблю чужих советов, поступаю по-своему. Меня нередко считают несправедливым, говорят, что я “не знаю середины”. Мой внутренний мир, переживания, идеи непонятны для окружающих. Я часто вызываю недоумения и улыбки у людей, но это не трогает меня. Использую свою систему образов, слова, которые другими людьми почти не применяются”.

Выделите черты, характеризующие темперамент.

Выделите черты характера.

Задача № 10

В сложившийся коллектив пришел работник, личность которого характеризуется рядом особенностей: завышенная самооценка, стремление доминировать во что бы то ни стало, упрямство, излишняя прямолинейность.

Осуществите психологический анализ направленности личности нового работника и спрогнозируйте его поведение в новом коллективе.

Укажите закономерности и показатели профессиональной адаптации нового сотрудника.

Укажите показатели социальной адаптации нового сотрудника.

Устный опрос.

Время на выполнение: 20 минут

Темы задания:

1. Связь темперамента со свойствами личности.
2. Темперамент и способности.

3. Темперамент и деятельность.
4. Темперамент и характер.
5. Место характера в общей структуре личности.
6. Социально - нравственные типы характера.
7. Типология социальных характеров по Э. Фромму.
8. Черты характера и другие личностные свойства человека.

Тестирование. Тест на тему «Определение характера и темперамента, их роль в социализации личности».

Время на выполнение: 10 мин

1. Усвоение норм и ценностей ребенком - это...

- А) Вторичная социализация
- Б) Первичная социализация
- В) Ресоциализация
- Г) Досрочная социализация

2. Конкретные люди, ответственные за обучение культурным нормам и социальным ценностям - это...

- А) Агенты социализации
- Б) Институты социализации
- В) Общество, как сложный организм, в котором все ячейки тесно взаимосвязаны и от деятельности каждой из них зависит эффективность жизнедеятельности общества в целом.

3. Учреждения, влияющие на процесс социализации и направляющие его -

- А) Архитектурные памятники
- Б) Институты социализации
- В) Агенты социализации
- Г) Элементы социализации

4. Процесс усвоения индивидом социальных норм, культурных ценностей и образцов поведения общества, к которому он принадлежит....

- А) Образование
- Б) Воспитание
- В) Социализация
- Г) Самовоспитание

5. Государство, его органы, университеты, церковь, средства массовой информации и т. д. - это...

- А) Первичные институты социализации
- Б) Вторичные институты социализации
- В) Первичные агенты социализации
- Г) Вторичные агенты социализации

Ключ: 1 – Б, 2 – А, 3 – Б, 4 – В, 5 – А.

3.3 Тема 1.2. Эмоции и чувства человека.

Подготовить сообщение.

Темы задания:

- Психологические теории эмоций.
- Эмоции и человеческая индивидуальность.
- Любовь как нравственное чувство.
- Эмоции и человеческие взаимоотношения.
- Совесть как высшее эмоционально-моральное чувство.

Раздел 2. Общение как социальный феномен.

3.5 Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.

Задание

С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации:

1. Человек испытывает чувство одиночества.
2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.
3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.
4. Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.
5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Тестирование. Тест на тему: «Общественные и межличностные отношения».

Время на выполнение: 45 мин

Вариант 1

1. Социометрия – метод

- а) сбора информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации социально-психологических явлений;
- б) сбора информации об объективных или субъективных фактах со слов опрашиваемого;
- в) диагностики социально-психологической структуры взаимоотношений в малых группах

2. Социализация – это

- а) эмпатическое свойство, знание о способах ориентации в различных ситуациях;

б) аккумулярование и воспроизведение индивидом на протяжении жизни социальных ролей, норм, ценностей того общества, к которому он принадлежит;

в) ожидаемое поведение, обусловленное статусом человека.

3. Малая группа – это

а) небольшое по размеру объединение людей, связанных непосредственным взаимодействием.

б) стихийно возникшее, характеризующееся отсутствием общей цели скопление людей, находящихся в непосредственном контакте.

в) небольшое по размеру объединение людей, не связанных непосредственным взаимодействием.

4. Групповое давление – это

А) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива.

Б) процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида.

В) изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.

5. Социальный стереотип – это

А) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта – группы, человека, события, явления.

Б) тенденция переоценивать степень, в которой поведение человека зависит от внутренних, диспозиционных факторов, и недооценивать роль ситуационных факторов.

В) установка, которая препятствует адекватному восприятию сообщения или действия.

6. Социальная перцепция – это

А) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Б) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами.

В) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

7. Социальный статус – это

А) положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющих его обязанности, права и привилегии.

Б) изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.

В) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

8. Проксемика – это:

А) специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Б) система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.

В) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

9. Социальная дистанция – это

А) сочетание официальных и межличностных отношений, которое определяет близость общающихся, соответствующих социокультурным нормам общностей, к которым они принадлежат.

Б) оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности.

В) специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

10. Конгруэнтность в общении означает

А) Соответствие поведения эмоциональному состоянию

Б) Умение изменять невербальные знаки в зависимости от контекста

В) Акцентирование внимания на отдельных жестах

Г) Нет правильного ответа

11. Впишите согласно правилам пространственного взаимодействия лиц, общение с которыми на данном расстоянии более уместно

1. публичная (>3,6 м)

2. социальная (1,2-3,6 м)

3. личная (0,45-1,2 м)

4. интимная (0- 45 см)

12. Механизм проекции – это

А) неосознаваемое стремление иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о воспринимаемых лицах.

Б) наделение познаваемого объекта исключительно положительными качествами.

В) перенос на познаваемых людей психических особенностей субъекта восприятия.

13. Экстралингвистические средства невербального общения предполагают

А) Жесты, мимику, пантомимику

Б) Организацию пространства и времени взаимодействия

В) Околоречевые добавки, придающие сообщению дополнительный смысл (интонации, паузы, смех)

Г) Визуальный контакт

14. Социальная установка – это

а) состояние психологической готовности личности вести себя определенным образом в отношении объекта, определяющееся прошлым опытом;

б) восстановление психических функций, а также устранение или компенсация психических аномалий развития с помощью восстановительного обучения;

в) сложный составной образ или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений.

15. Коммуникативная сторона общения –

А) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Б) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами.

В) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

16. Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает продуктивность деятельности называется:

А) социальной фасилитацией

Б) социальной ингибцией

В) сдвигом риска

Г) каузальной атрибуцией

17. Усиление экстремальности групповых решений называется

А) каузальной атрибуцией

Б) аттракцией

В) социальной фасилитацией

Г) сдвигом риска

18. Какое из приведенных ниже высказываний не относится к предписаниям, описанным Э.Берном

А) «поторопись»

Б) «будь удачлив»

В) «будь сильным»

Г) «нравься другим»

19. Первое впечатление складывается о человеке в первые

А) 40 секунд

Б) 2-3 минуты

В) 30-40 минут

Ключ: 1-В, 2-Б, 3-А, 4-В, 5-В, 6-А, 7-А, 8-Б, 9-А, 10-Г, 11-3, 12-В, 13-В, 14-А, 15-Б, 16-Б, 17-Г, 18-А, 19-А.

Вариант 2

1. Малая группа – это

А) небольшое по размеру объединение людей, связанных непосредственным взаимодействием.

Б) стихийно возникшее, характеризующееся отсутствием общей цели скопление людей, находящихся в непосредственном контакте.

В) небольшое по размеру объединение людей, не связанных непосредственным взаимодействием.

2. Групповое давление – это

А) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива.

Б) процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида.

В) изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.

3. Социальный стереотип – это

А) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта – группы, человека, события, явления.

Б) тенденция переоценивать степень, в которой поведение человека зависит от внутренних, диспозиционных факторов, и недооценивать роль ситуационных факторов.

В) установка, которая препятствует адекватному восприятию сообщения или действия.

4. Социальная перцепция – это

А) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Б) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами.

В) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

5. Социометрия –

а) метод сбора информации об объективных или субъективных фактах со слов опрашиваемого;

б) сбора информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации социально-психологических явлений;

в) диагностики социально-психологической структуры взаимоотношений в малых группах

6. Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает продуктивность деятельности, называется

А) социальной фасилитацией

Б) социальной ингибцией

В) сдвигом риска

Г) каузальной атрибуцией

7. Ситуация, в которой очевидность правильного решения приносится в жертву единодушия группы

А) социальная фасилитация

Б) групповая поляризация

В) сдвиг риска

Г) огруппленное мышление

8. Социальный статус – это:

А) положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющих его обязанности, права и привилегии.

Б) изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.

В) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

9. Проксемика – это

А) специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Б) система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.

В) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

10. Механизм проекции – это

А) неосознаваемое стремление иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о воспринимаемых лицах.

Б) наделение познаваемого объекта исключительно положительными качествами.

В) перенос на познаваемых людей психических особенностей субъекта восприятия.

11. Социальная дистанция – это

А) сочетание официальных и межличностных отношений, которое определяет близость общающихся, соответствующих социокультурным нормам общностей, к которым они принадлежат.

Б) оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности.

В) специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

12. Конгруэнтность в общении означает

А) Соответствие поведения эмоциональному состоянию

Б) Умение изменять невербальные знаки в зависимости от контекста

В) Акцентирование внимания на отдельных жестах

Г) Нет правильного ответа

13. Впишите согласно правилам пространственного взаимодействия лиц, общение с которыми на данном расстоянии более уместно

1. публичная (>3,6 м)
2. социальная (1,2-3,6 м)
3. личная (0,45-1,2 м)
4. интимная (0- 45 см)

14. Оптико-кинетические средства невербального общения включают

- А) Жесты, мимику, пантомимику
- Б) Организацию пространства и времени взаимодействия
- В) Околоречевые добавки, придающие сообщению дополнительный смысл (интонации, паузы, смех)
- Г) Визуальный контакт

15. Конформизм – это

- а) процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида.
- б) некоторое противоречие между двумя или более установками.
- в) изменение изначально противоречащих мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.

16. Рефлексия в процессе общения– это

- а) состояние психологической готовности личности вести себя определенным образом в отношении объекта, определяющееся прошлым опытом.
- б) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива.
- В) осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению.

17. Интерактивная сторона общения –

- А) восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.
- Б) связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами.
- В) связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие.

18. Какое из приведенных ниже высказываний не относится к предписаниям, описанным Э.Берном

- А) «будь совершенным»,
- Б) «поторопись»,
- В) «будь сильным»,
- Г) «будь собой»

19. Первое впечатление складывается о человеке в первые

- А) 40 секунд
- Б) 2-3 минуты

В) 30-40 минут

Ключ: 1-А, 2-В, 3-В, 4-А, 5-В, 6-Б, 7-Г, 8-А, 9-Б, 10-В, 11-В, 12-Г, 13-З, 14-А, 15-В, 16-В, 17-Б, 18-Б, 19-А.

3.6 Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Практическое занятие № 3 Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения».

Тестирование:

1. Какого рода контакт возникает в процессе общения двух попутчиков в поездке?

Опосредованный

Продолжительные и не случайный

Непосредственный, случайный непродолжительный.

2. Какого рода контакт возникает в процессе общения людей через интернет?

Непосредственный, продолжительный

Опосредованный

Случайный продолжительный

3. Что изучает психология общения и межличностного взаимодействия?

различные виды и средства коммуникаций между людьми

типы взаимодействия людей

различные виды и средства коммуникаций между людьми (включая и массовые коммуникации), механизмы этих коммуникаций, типы взаимодействия людей - от кооперации до конфликта

4. Весь набор методов социально-психологического исследования можно подразделить на:

1. методы исследования и методы воздействия

2. методы сбора информации и методы ее обработки

5. При использовании какого метода социально-психологического исследования важнейшую роль играет способность к пониманию текста?

1. изучение документов

2. наблюдение

3. эксперимент

6. Представьте ситуацию: вы работник кадрового агентства и вам необходимо подобрать персонал для определенной фирмы. Какие методы социально-психологического исследования вы бы использовали в своей работе?

1. наблюдение, опросы

2. интервьюирование

3. эксперимент

7. *Ответ да/нет.* Требуется ли продуктивное общение от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны отношений?

Ответ: да

8. Чувства – это:

1. *своеобразное личностное отношение человека к окружающей действительности и самому себе*

2. отношение человека к окружающей действительности

3. отношение человека к самому себе

9. Что включает в себя микросреда общения:

1. Наука, культура, идеология, законы

2. *Группа, семья, школа, улица, производство*

10. Что включает в себя макросреда общения:

1. *Наука, культура, идеология, законы*

2. Группа, семья, школа, улица, производство

11. Вставьте пропущенное слово. Всевозможные связи и контакты незнакомых людей в обществе – это общение.

Ответ: массовое

12. Как называется обычное общение людей, каждый из которых отличается своими уникальными качествами?

1. Межличностное

2. Ролевое

3. *Межперсональное*

3.7 Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 20 мин.

Задача № 1

Ведущий практическое занятие доцент в присутствии больного, употребляя медицинскую, но для образованного и интеллигентного человека вполне понятную терминологию, описывает течение и дальнейшее развитие его безнадежного заболевания вплоть до смерти.

Охарактеризуйте поведение преподавателя.

Дайте определение этого поведения.

Задача №__

Врач после осмотра больной с язвенным блефаритом сказал ей: «Я назначаю вам мазь и полоскание ромашкой, но оно все равно не поможет, а если и поможет, то болезнь будет рецидивировать». Больная впала в депрессивное состояние, считая себя обреченной на всю жизнь.

О каком влиянии врача на больную идет речь?
Дайте определение этого влияния.

Задача № 3

Врач внимательно и терпеливо выслушивает пациента, сопровождает его рассказ кивком головы. Дает ему возможность обсудить причины и возможные последствия болезни, свою будущую жизнь. Когда рассказ больного прерывается, врач просит "Пожалуйста, продолжайте", "Расскажите подробнее".

О каком компоненте доверительного общения идет речь?
Какие еще компоненты вы знаете?

Задача № 4

На первой ознакомительной встрече врач начал беседу с обсуждения отрицательных черт пациента, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате пациент потерял интерес к разговору, закрылся в себе. На повторный прием не пришел.

Определите стадию установления доверительных отношений.

Какую ошибку допустил врач?

Какова должна быть его тактика на этой стадии?

Задача № 5

Врач в процессе общения с пациентом беседу вел по-деловому, откровенно отвечая на все интересующие пациента вопросы, чем вызывал у пациента чувство надежности.

Определите стадию установления доверительных отношений.

Результат общения на данной стадии.

Задача № 6

Врач в процессе общения с пациентом, построил свою беседу так, что пациент на добровольной основе раскрыл некоторые негативные стороны своей личности, незнание которых могло послужить в дальнейшем препятствием для эффективного лечения.

Определите стадию установления доверительных отношений.

Что еще рекомендовано сделать врачу на этой стадии?

Устный опрос.

Время на выполнение: 20 мин.

Текст задания:

-Приемы и методы психологического воздействия.

- Сущность социально - психологических механизмов воздействия в процессе общения: убеждение, внушение, психологическое заражение, подражание.
- Пути совершенствования взаимодействия людей по мере их интеллектуального и личностного развития.

Задание.

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
2. Коммуникация основывается на всем поведении человека в целом.
3. Метакоммуникация - это такая форма коммуникации, которая уже сама по себе является сообщением, указывающим на то, как следует понимать передаваемую информацию.
4. Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие свойства, гармонирующие с этим качеством.
5. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, нежели внутренними.
6. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
7. Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
8. Если коммуникатор внушает доверие, для изменения установок совсем не требуется, чтобы терминология, которой он пользуется, была доступна реципиенту.
9. Сообщение может изменить установку реципиента благодаря механизму избирательного восприятия.
10. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.
11. В сообщении, преследующем цель изменить установку, часто можно с успехом использовать информацию, апеллирующую к страху.
12. Предубеждение всегда означает, что суждение о другом человеке или группе выносится a priori.

1.8 Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 20 мин.

Задача № 1

Больной не хочет оперироваться у одного хирурга (женщины средних лет), а хочет у другого (любого мужчины-хирурга).

1. К какому типу психологических явлений относится данная реакция больного?
2. Как бы вы построили беседу с больным в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным?
3. Дайте определение понятий «общение» и «контакт».
4. Объясните, почему возникают барьеры в общении.
5. Что такое невербальное общение?

Задача №2

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: "Так-так...да-да..." В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: "Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями".

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

Задача № 3

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: "Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества..." Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

Задача № 4

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.

Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.

Задание 1

Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:

Все это не для меня.

Пусть это останется между нами.

Избавьте меня от этого, я этого не хочу.

Нет-нет, ни за что.

Так все напутано, такая неразбериха.

Забыла выключить утюг.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените

правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 2

Упражнение «слепой-глухой-паралитик» - договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Устный опрос.

Время на выполнение: 20 мин.

Текст задания:

1. Понятие о вербальных и невербальных средствах общения.
2. Диалог как форма общения.
3. Виды и техники слушания партнера.
4. Общение как организация взаимодействия между общающимися индивидами.
5. Виды социальных взаимодействий: сотрудничество, конкуренция, конфликт.
6. Понятие и механизмы действия обратной связи в общении.
7. Пути совершенствования общения людей по мере их интеллектуального и личностного развития.
8. Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению.
9. Роль эмпатии в этих процессах.

Практическое занятие № 4 Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения».

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 20 мин.

Задача № 1

Главный врач больницы пользуется авторитетом среди подчиненных, но у него не складываются взаимоотношения с вышестоящим руководством.

Каких качеств руководителя не хватает главному врачу?

Задача №__

Руководитель предприятия — человек пунктуальный, всё любит делать основательно и наверняка. При разработке программы развития производства проявил основательность, но не рискнул её реализовать. Подобную программу успешно реализовали на конкурирующем предприятии.

Каких качеств руководителя не хватает руководителю?

Задача № 3

Заведующий отделением областной клинической больницы узнал о разработке нового метода лечения остеохондроза и написал заявку на его приобретение главному врачу. Однако заявка не была удовлетворена.

Каких качеств руководителя не достаёт заведующему отделением и главному врачу? Как бы Вы поступили на месте заведующего отделением?

Задача № 4

Заведующий отделением районной больницы специалист высшей квалификационной категории, его любят и пациенты и сотрудники. Однако некоторые сотрудники часто его обманывают и не выполняют его указания.

Каких качеств руководителя не достаёт зав.отделением? Как бы Вы поступили на месте заведующего отделением?

Задача № 5

Вы утверждены в должности заведующего отделения, коллектив которого Вам хорошо знаком. Завтра Вы непосредственно приступите к выполнению служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Какой стиль руководства Вы выберете? От чего будет зависеть выбор стиля руководства?

Задача № 6

Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше общаться с подчиненными. Одна из точек зрения Вам понравилась больше всего. Выберите ответ, который, на Ваш взгляд, наиболее соответствует Вашей точке зрения:

- а) "чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности";
- б) "все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено";
- в) "успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его";
- г) "лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия".

Объясните ваш выбор. Дайте определение понятия "стиль руководства". Укажите факторы, влияющие на стиль руководства. Перечислите черты эффективного руководства. Что такое ситуативный стиль управления и в чем его преимущества?

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 20 мин.

Задача № 1

Вы недавно работаете начальником отдела крупной организации. На эту должность вы перешли из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех сотрудников вашего отдела, которые о чем-то оживленно беседуют и не

обращают на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, видите ту же картину.

Как вы себя поведете? Выберите ответ, который на ваш взгляд, будет отражать вашу точку зрения:

а) остановитесь, дадите понять сотрудникам, что вы новый начальник отдела.

Вскользь заметите, что их беседа затянулась и пора браться за дело;

б) спросите, кто их непосредственный начальник, вызовете его к себе в кабинет;

в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких – либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в отдел на рабочее место;

г) прежде всего, представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела в их отделе, как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих сотрудников на заметку.

Представьте характеристику сильных и слабых сторон авторитарного стиля руководства. Представьте характеристику сильных и слабых сторон демократического стиля руководства. Представьте характеристику сильных и слабых сторон попустительского стиля руководства. Охарактеризуйте позицию руководителя при различных стилях руководства.

Задача №__

Вы утверждены в должности заведующего отделения, в котором сложился неблагоприятный психологический климат.

Что такое психологический климат группы? Что Вы будете делать для формирования благоприятного психологического климата группы?

Задача № 3

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

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задача № 4

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя.

Имеется несколько кандидатур.

Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задача № 5

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

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задача № 6

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

1. Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Практическое занятие № 5 Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»

Задание:

1. К неимперативным прямым воздействиям во время общения относятся:
 - критика,
 - просьба,
 - обман,
 - поддержка,
 - утешение.
2. К императивным прямым формам воздействия относятся:
 - требования,
 - предложение (совет),
 - поддержка,
 - приказ,
 - принуждение.
3. Утешение как форма воздействия (влияния) на партнеров общения - это:
 - метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению,
 - обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательные суждения о чем-нибудь, указание недостатков,
 - специфический вид неформальной межличностной коммуникации, это сообщение (исходящее от одного или более лиц) о некоторых событиях, официально не подтвержденных,
 - это средство психологического воздействия на изменение мнений, отношений, настроений, поведения,

- означает помочь человеку позитивнее воспринимать себя и свое положение, оно связано с эмпатическим реагированием на неудачу или горе собеседника и показывает, что его понимают, сочувствуют ему и принимают его.

4. К дисциплинарным мерам воздействия (влияния) на партнеров в общении относятся:

- угрозы,
- критика,
- обман,
- заискивание.

5. Лесть как один из способов воздействия на партнера по общению является:

- угодливое, лицемерное восхваление,
- намерение обмануть партнера путем утверждений, не соответствующих фактам, причем говорящий сам не верит в истинность утверждения,
- обещание причинить человеку неприятность или зло,
- это замешательство, ощущение неловкости.

6. К коммуникативной культуре общения относятся:

- правила коммуникативного этикета,
- правила самоподачи (самопрезентации),
- правила согласования коммуникативного взаимодействия,
- правила манипулятивного воздействия на собеседника.

7. Смятение как один из способов эмоционального реагирования субъектов общения на информацию является:

- тревога, паническая растерянность,
- сильное смущение осознания совершения предосудительного поступка или падения в унижительную ситуацию, в результате чего человек чувствует себя опозоренным,
- это замешательство, ощущение неловкости,
- намерение обмануть партнера путем утверждений, не соответствующих фактам, причем говорящий сам не верит в истинность утверждения.

8. Манипуляция как вид психологического влияния – это:

- скрытое побуждение адресата к переживанию определённых состояний, принятию решений и /или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей,
- сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определённым действиям,
- стремление добиться чьего-то расположения путем лести и угодничества: подчеркнутым преклонением перед кем-то, почтительным выслушиванием наставлений или просто почтительным молчанием.

9. Эффекты межличностного восприятия – это:

- критика,
- эффект ореола,
- аналогии с собой,
- стереотипизация,
- манипуляция.

10. Во время слушания чаще смотрят на собеседника:

- женщина,
- мужчина,
- одинаково.

11. Более детализировано описывают внешность индивида:

- женщина,
- мужчина,
- одинаково.

12. Паралингвистическая система общения включает:

- мимику,
- система контакта глазами,
- жесты,
- паузы,
- покашливания.

13. Монологическая речь включает:

- доклад,
- лекция,
- дебаты,
- направленный диалог,
- дискуссия.

14. Косвенное общение - это:

- личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми,
- общение через посредников,
- общение самим собой.

15. Агрессивность как свойство личности – это:

- склонность к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации,
- жесткое противостояние сторон друг друга, когда ни одна из них не принимает позицию другой,
- принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций,

- тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, педагога и родителя.

16. Негативизм как личностный фактор, обуславливающие эффективность воздействия во время общения - это:

- лишенное разумных оснований сопротивление субъекта оказываемым на него психологическим воздействием, снижающее внушаемость субъекта,
- сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения,
- пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и /или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков,
- скрытое побуждение адресата к переживанию определённых состояний, принятию решений и /или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

17. Конформность как личностный фактор, обуславливающие эффективность воздействия во время общения - это:

- склонность человека к добровольному сознательному изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты (свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения),
- обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия,
- привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

18. Формы конформизма:

- уступчивость,
- одобрение,
- критика,
- ложь,
- вежливость.

19. Назовите верные гендерные различия в вербальном общении:

- женщины используют вдвое больше усилителей и общих понятий, чем мужчины,
- мужчины используют вдвое больше усилителей и общих понятий, чем женщины,
- женщины задают вопросы чаще, чем мужчины,
- мужчины задают вопросы чаще, чем женщины.

20. Назовите верные половые различия в использовании невербальных средств общения:

- чем выше мужчина, тем ближе он подходит к собеседнику,
- чем ниже мужчина, тем ближе он подходит к собеседнику,
- женщина чаще смотрит на собеседника во время слушания, чем во время говорения
- мужчина чаще смотрит на собеседника во время слушания, чем во время говорения

21. Чей стиль общения более манипулятивен:

- женский,
- мужской,
- мужской и женский.

22. Чей стиль общения больше отражает партнерскую систему взаимодействия:

- женщина,
- мужчина,
- одинаково.

23. Эффект ореола – это:

- жесткое противостояние сторон друг друга, когда ни одна из них не принимает позицию другой,
- принятие наиболее приемлемого для обеих сторон рашения путем открытого обсуждения мнений и позиций,
- приписывание человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, в которые в данный момент не наблюдаются,
- приписывание человеку, тех или иных характеристик в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен.

24. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?

- средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений,
- система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения,
- общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка,
- психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

25. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

- средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений,

- система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения,
- общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка,
- психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

26. Следует выбрать из приведенных суждений правильное:

- речь - это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту,
- сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания,
- язык - внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль,
- речь - это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

27. Доводы как средство убеждения – это:

- Заявления, которые отвечают на вопросы, почему слушатели должны верить во что-то или делать что-то,
- Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом перенимают это состояние или отношение,
- Привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги.

29. Самопродвижение как вид психологического влияния – это:

- Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия.
- Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетенции и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при получении должности и др.
- Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определённым действиям.

30. Кинетика включает:

- прикосновение,
- жесты,
- наклоны тела,
- мимику.

31. Эмпатия, как свойство личности, влияющее на эффективность общения, может проявляться в следующих формах:

- сопереживание,
- сочувствие,
- агрессия,
- конфликтность,
- властность.

32. Какие из слов не относятся к визуальному типу:

- смотреть,
- прояснить,
- чувствовать,
- перспектива.

33. Гетероагрессия в общении это:

- направленность агрессивного поведения на других,
- направленность агрессивного поведения на себя, самообвинение и самонаказание.

34. Невербальная коммуникация содержит следующие формы:

- кинетику,
- паралингвистику,
- дискуссию,
- визуальное общение,
- монолог,
- проксемику,
- дебаты.

35. Проксемика включает:

- систему контакта глазами,
- оптико-кинестическую систему,
- нормы организации пространства и времени в общении,
- система вокализации голоса, паузы, покашливания и т.п.

3.9 Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.

Практическое занятие №6 Решение логических и ситуационных задач.

Тестирование:

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

-транзакция,

-ролевые ожидания,

-социальная роль,

-психологический контакт.

2. Основные качества манипулятора

-недоверие к себе и другим,

-лживость,

-примитивность чувств,

-все ответы верны.

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических - заболеваниях – это реализация ... функции общения.

-прагматической,

-управленческой,

-терапевтической.

4. Особенность невербального общения:

-его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания,

-отсутствие возможности подделать эти импульсы,

-все ответы верны,

-его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения.

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ...общение.

-светское,

-ролевое,

-деловое,

-примитивное.

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

-деловое,

-манипулятивное,

-светское,

-формально-ролевое.

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности

одного из них для другого – это ...

-аттракция,

-аффилиация,

-гипноз.

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

-края,

- первичности,
- ореола,
- бумеранга.

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- самоактуализация,
- стереотипизация,
- идентификация,
- обобщение.

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств — это эффект ...

- незавершенного действия,
- бумеранга,
- новизны,
- ореола.

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

- стереотипизация,
- абстракция,
- проецирование.

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- использовании человека в корыстных целях,
- демонстрации своей позиции,
- в покровительственном отношении к человеку.

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- эмпатия,
- рефлексия,
- экспрессивность.

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- совместная деятельность,
- все ответы верны,
- «помогающее поведение»,
- сходство характеристик общающихся,
- сходство ситуации, в которой находятся партнеры.

15. Перцептивная сторона общения включает в себя

- проявление тревожности
- демонстрацию креативного поведения
- процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

- наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции,
- определенной логикой построения фраз,
- возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях,
- все ответы верны.**

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- смысловые,**
- эмоциональные,
- физические.

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- идентификации.**
- эмпатии,
- рефлексии.

19. 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 с ... общением.

- личностным,
- деловым,
- ролевым.**

20. Существенный признак внушения:

- некритическое восприятие информации,**
- недоверие,
- критичность.

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- психическое заражение,
- конформность,**
- убеждение,
- подражание.

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- убеждение
- психическое заражение,**
- эмпатия.

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- понимание целей партнера,

-все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения,

-понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения знание индивидуальных особенностей партнера.

24. Формы реализации делового общения

-оперативка,

-переговоры,

-брифинг,

-совещания,

-беседа,

-видеоконференция.

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

-комплимент,

-лесть,

-критика.

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

-примитивное,

-закрытое,

-ролевое,

-открытое.

27. Последовательность этапов делового общения:

-установление контакта,

-выявление мотивов общения,

-взаимодействие,

-завершение общения.

28. Основные механизмы познания другого человека:

-эмпатия,

-все ответы верны,

-рефлексия,

-идентификация.

Раздел 3. Конфликты и эффективные способы их урегулирования.

3.10 Тема 3.1.Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Практическое занятие №7 Самодиагностика по теме «Конфликт»

Тестирование:

1. Назвать тип конфликта:

Дает возможность работникам получить дополнительную информацию, необходимую для работы.

2. Назвать тип конфликта:

Работник не удовлетворен своей заработной платой.

3. Назвать тип конфликта:

Сотрудникам разного возраста трудно найти взаимопонимание.

4. Назвать форму конфликта:

Два сотрудника вынуждают третьего сотрудника написать докладную записку на имя руководителя о нарушениях трудовой дисциплины четвертым сотрудником.

5. Наличие большого количества уровней управления приводит к следующей причине конфликта:

А) неудовлетворительным коммуникациям,

Б) нехватке ресурсов,

В) различиям в манере поведения.

6. Группа сотрудников, работающих над одним проектным заданием:

А) неформальная организация,

Б) формальная организация.

7. Менеджер может унижать, запугивать подчиненных:

А) власть, основанная на вознаграждении,

Б) власть, основанная на авторитете и знаниях,

В) власть, основанная на принуждении,

Г) власть, основанная на законных правах.

8. В основе данного вида власти лежит профессионализм и личностные качества менеджера:

А) власть, основанная на вознаграждении,

Б) власть, основанная на авторитете и знаниях,

В) власть, основанная на принуждении,

Г) власть, основанная на законных правах,

Д) власть, основанная на примере(харизма).

9. Формальную группу руководителя составляют:

А) сотрудники одного подразделения,

Б) руководитель и его непосредственные подчиненные,

В) сотрудники, объединенные личными симпатиями.

10. Человек может стать неформальным лидером за счет:

А) должностного положения,

Б) семейного положения,

В) возраста и образования.

ВАРИАНТ 2

1. Назвать тип конфликта:

Работник не удовлетворен своим положением в организации.

2. Назвать тип конфликта:

Сотрудникам разного уровня квалификации трудно найти взаимопонимание.

3. Назвать тип конфликта:

Новому сотруднику трудно адаптироваться в новой организации.

4. Назвать форму конфликта:

Группа сотрудников находится в оппозиции по отношению к руководству отделом.

5. Нечеткая формулировка должностных обязанностей является причиной:

- А) неудовлетворительных коммуникаций,
- Б) нехватки ресурсов,
- В) различий в манерах поведения.

6. Группа сотрудников, объединенная родственными связями, относится к:

- А) неформальной организации,
- Б) формальной организации.

7. Сотрудник, не обладающий достаточным опытом, принимает на веру рекомендации более опытного сотрудника:

- А) власть, основанная на вознаграждении,
- Б) власть, основанная на авторитете и знаниях,
- В) власть, основанная на принуждении,
- Г) власть, основанная на законных правах.

8. В основе данного вида власти лежат полномочия менеджера, которыми его наделила организация:

- А) власть, основанная на вознаграждении,
- Б) власть, основанная на авторитете и знаниях,
- В) власть, основанная на принуждении,
- Г) власть, основанная на законных правах,
- Д) власть, основанная на примере(харизма).

9. Неформальную группу руководителя составляют:

- А) сотрудники одного подразделения,
- Б) руководитель и его непосредственные подчиненные,
- В) сотрудники, объединенные личными симпатиями.

10. Человек может стать формальным лидером за счет:

- А) должностного положения,
- Б) семейного положения,
- В) возраста и образования.

3.11 Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.

Устный опрос.

Время на выполнение: 20 мин.

Текст задания:

1. Каковы основные признаки ложного и объективного конфликтов?
2. Что такое «образы конфликтной ситуации»?

3. Каковы основные причины конфликтов в организациях?
4. Составьте социально-психологический портрет «конфликтной личности». Запишите основные признаки, используйте систему невербальных средств.
5. Какие стратегии конфликтного взаимодействия являются негативными, а какие – позитивно эффективными.
6. Какие рекомендации по разрешению конфликтов Вы можете взять себе на вооружение?
7. Почему при разрешении конфликта недостаточно исчерпать инцидент?
8. На каких стадиях развития конфликта работа по его разрешению может быть эффективной.
9. Почему при разрешении конфликта недостаточно исчерпать инцидент?
10. На каких стадиях развития конфликта работа по его разрешению может быть эффективной?
11. Какие стратегии конфликтного взаимодействия являются негативными, а какие позитивно эффективными?

Решение ситуационных задач:

Время на выполнение: 30 мин.

Задача № 1

Старшая сестра терапевтического отделения больницы обладает большим опытом работы в отделении. С приходом в отделение новой сестры, студентки факультета ВСО, старшая сестра стала объектом обоснованной критики по вопросам управления и организации работы. Попытки старшей сестры административно подавить критику привели к усилению конфликта, взаимным оскорблениям и вовлечению в противостояние всего коллектива медсестер, разделившегося на две группировки. Ухудшились производственная дисциплина и качество работы медицинских сестер.

Охарактеризуйте тип и причину конфликта. Предложите оптимальный для обеих сторон стиль разрешения конфликта.

Задача №__

Старшая сестра терапевтического отделения больницы обладает большим опытом работы в отделении. С приходом в отделение новой сестры, студентки факультета ВСО, старшая сестра стала объектом обоснованной критики по вопросам управления и организации работы. Попытки старшей сестры административно подавить критику привели к усилению конфликта, взаимным оскорблениям и вовлечению в противостояние всего коллектива медсестер, разделившегося на две группировки. Ухудшились производственная дисциплина и качество работы медицинских сестер. Заведующий отделением, не вникая в существо претензий и предложений

новой медсестры, безоговорочно поддерживает старшую медсестру. Главная медицинская сестра больницы - выпускник факультета ВСО, выступила в роли посредника при разрешении конфликта.

Охарактеризуйте тип и причину конфликта. Опишите рекомендации применительно к поведению конфликтующих сторон и действиям посредника при разрешении конфликта.

Задача № 3

Пациентка подходит к палатной медицинской сестре и с возмущением требует выполнения назначений, сделанных лечащим врачом во время обхода. Медицинская сестра, просмотрев лист назначений в истории болезни, отмечает, что никаких новых назначений сделано не было. Женщина стала возмущаться еще больше, чем вызвала реакцию со стороны медицинской сестры в виде раздраженного ответа. Между сестрой и пациенткой возникла конфликтная ситуация. К посту подошла старшая медицинская сестра.

Как могла бы разрешить возникший конфликт сестра-руководитель?

Задача № 4

В крупный отдел супермаркета на конкурсной основе был принят старший продавец. При приеме на работу контракт не был подписан. Оклад удовлетворил сотрудницу, однако принцип дальнейшего повышения оплаты труда был оговорен нечетко. С течением времени нагрузка существенно возросла, а ожидаемого повышения не последовало. У старшего продавца начали проявляться признаки недовольства, которые сначала вызвали у заведующего магазином недоумение, а затем раздражение. Дело закончилось ее увольнением.

Конфликт какого вида представлен в ситуации? Какова направленность данного конфликта? Возможно ли было избежать конфликта?

Задача № 5

Между заведующей библиотекой и старшим библиотекарем, отвечающим за работу в читальном зале, постоянно возникали конфликты на личной основе. Заведующая библиотекой публично пыталась сместить старшего библиотекаря с занимаемой должности, но особых причин для этого не находилось. Старший библиотекарь ушла в отпуск, и пробыв 15 дней получила вызов на работу от заведующей и предупреждение, что если она не выйдет, то будет уволена.

С целью выявления причин возникновения конфликта проанализируйте социальную ситуацию.

Задача № 6

Вы высказываете критические замечания в адрес своей подчиненной, она реагирует очень эмоционально. Возникла конфликтная ситуация.

Выберите приемлемую стратегию поведения в конфликте. Какие стратегии разрешения конфликтов Вам известны?

Задача № 7

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя отделами по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Например:

- вести работу, не обращая внимания на споры и конфликты;
- попытаться привлечь на свою сторону тех, кто противится нововведениям;
- поручить общественным и административным органам разрешать возникающие разногласия.

Как можно предотвратить конфликты в организации?

Задача № 8

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.

Проанализируйте и оцените действия участников инцидента. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

Задача № 9

Во время экзамена, который принимает доцент кафедры, одна студентка чем-то «не понравилась» экзаменатору (например, зашла в комнату, громко стуча каблуками, от нее пахло дорогими духами). Вы (преподаватель) присутствуете на экзамене, студентка училась у вас на «отлично». В зачетной книжке у нее нет четверок. Экзаменатор преднамеренно (вы это чувствуете) задает сложные вопросы, чтобы поставить ей 4, а может и 3 балла.

Определите, какому типу конфликтов соответствует данная ситуация. Проанализируйте и оцените действия участников конфликтной ситуации.

Задача № 10

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

Критерии оценок:

3 балла- если студент проанализировал ситуацию и верно решил задачу, смог пояснить и обосновать решение задачи;

2 балла-если студент проанализировал ситуацию и верно решил задачу, но затруднился пояснить и обосновать решение задачи;

1 балл – если студент допустил ошибки и неточности при анализе ситуации и решении задачи;

0 баллов – если студент не смог проанализировать ситуацию, неверно решил задачу или не смог её решить.

7. Шкала оценки образовательных достижений.

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

8. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации.

Литература:

1.Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94194.html> (дата обращения: 03.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2.Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 03.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200> (дата обращения: 30.10.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/495606>
6. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/498969>

Комплект оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине Психология общения
для специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины *Психология общения*.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Уметь:		
У-1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- оценивать в любой ситуации работу социально - психологических механизмов восприятия, понимание людьми друг друга; - производить подбор социопартнёров по типу темперамента, совместимости и другим личностным характеристикам, - анализировать элементы коммуникативного процесса и условия его эффективности, - владеть культурой профессионального общения, уметь выбирать оптимальный стиль общения.	Защита практических работ
У- 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- оценивать личностные ресурсы при общении, -развивать навыки саморегуляции и отреагирования негативных эмоций на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, -развивать способности к эмпатии.	Защита практических работ
Знать:		

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
3 - 1. Взаимосвязь общения и деятельности.	-социализация личности, -коммуникативная компетентность; причины плохой коммуникации, элементы коммуникативного процесса и условия его эффективности.	Дифференцированный зачет
3 – 2. Цели, функции, виды и уровни общения.	-основные цели, средства и функции общения, -структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения; -основные этапы общения и его виды; - качества личности для продуктивного общения.	Дифференцированный зачет
3 – 3.Роли и ролевые ожидания в общении.	-социальный контроль в общении, -социальные позиции, ролевые ожидания и ролевые конфликты, -первое впечатление и деструкция ожиданий.	Дифференцированный зачет
3 - 4. Виды социальных взаимодействий.	-социальные связи, взаимоотношения и отношения, их значение, направление, интенсивность и продолжительность, -проблема социальной зависимости, -аккомодация, ассимиляция, -динамические процессы в группе, -конструктивный и деструктивный конфликты.	Дифференцированный зачет
3 – 5. Механизмы взаимопонимания в общении.	-идентификация, стереотипизации, рефлексия и обратная связь; -фактическое выражение коммуникативности общения: словесного, оптико-кинетического, психотехнического.	Дифференцированный зачет
3 – 6.Техники и приемы общения, правила	-вербальные и невербальные средства общения, структура речевого общения,	Дифференцированный зачет

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
слушания, ведения беседы, убеждения.	-активное, пассивное и эмпатическое слушание, приемы активного слушания, этапы ведения беседы, методы психологического воздействия.	
3 – 7.Этические принципы общения.	-понятие: этика и мораль, категория этики, нормы морали, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения; -деловой этикет в профессиональной деятельности, взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	Дифференцированный зачет
3 – 8.Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	-сущностные свойства конфликта, его социально - психологическая структура, функции и динамика; причины конфликтов в организациях, стратегии поведения участников конфликта и пути его урегулирования.	Дифференцированный зачет
3-9 Вербальные и невербальные средства общения.	- структура речевого общения, -активное, пассивное и эмпатическое слушание, приемы активного слушания, этапы ведения беседы, методы психологического воздействия.	Дифференцированный зачет

2. Комплект оценочных средств

2.1 Задания для проведения дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет по дисциплине Психология общения проводится в устной форме. Для зачета предлагается перечень вопросов. Вопросы охватывают материал разделов дисциплины Психология общения и включают в себя темы:

1. Темперамент, характер, акцентуации характера и неврозы.
2. Эмоции и чувства человека.
3. Психические познавательные процессы человека.
4. Общение – основа человеческого бытия.
5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
7. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
8. Формы делового общения и их характеристики.
9. Конфликт: его сущность и основные характеристики.
10. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.
11. Общие сведения об этической культуре.

2.2 Вопросы к зачётному занятию по курсу «Психология общения»

1. Предмет психологии общения.
2. Виды, функции, уровни, структура общения.
3. Аналитические модели (линейная, интерактивная, транзакционная).
4. Теоретические направления в изучении процесса общения (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).
5. Речевая коммуникация.
6. Структура и функции речевой коммуникации.
7. Организация и развитие речевой коммуникации.
8. Невербальная коммуникация.
9. Функции невербального общения.
10. Виды невербального общения (визуальные, аудиальные, тактильно-кинестетические, ольфакторные).
11. Проблема интерпретации невербального общения.
12. Межнациональные различия невербального общения.
13. Перцептивная сторона общения.
14. Психологические особенности социальной перцепции.
15. Закономерности формирования первого впечатления (фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к наблюдателю).

16. Основные механизмы познания в процессе общения (стереотипизация, идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция).
17. Коммуникативная сторона общения.
18. Основные понятия: «коммуникация», «коммуникатор», «реципиент», «кодирование информации», «декодирование информации», «код коммуникации».
19. Схема коммуникативного процесса.
20. Причины искажения информации в процессе ее передачи.
21. Эффективная коммуникация.
22. Интерактивная сторона общения.
23. Структура межличностного взаимодействия.
24. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.
25. Использование манипулирования в общении.
26. Психологическое воздействие.
27. Механизмы воздействия в процессе общения: заражение, подражание, внушение, убеждение.
28. Распознавание манипуляции и защита от нее.
29. Экспериментальные исследования тактик воздействия.
30. Самопрезентация как средство воздействия.
31. Трудности и дефекты общения.
32. Барьеры общения.
33. Трудности общения.
34. Дефицитное общение
35. Дефектное общение.
36. Деструктивное общение.
37. Коммуникативная компетентность.
38. Обратная связь и умение слушать как факторы эффективного общения.
39. Виды обратной связи (субъект – субъектная и субъект – объектная).
40. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
41. Психологический портрет субъекта затрудненного общения.
42. Формы воздействия на партнеров общения.
43. Императивные прямые формы воздействия.
44. Дисциплинарные формы воздействия.
45. Неимперативные прямые формы воздействия.
46. Способы защиты от воздействия.
47. Характеристика манипулятивного общения.
48. Манипулятивный (макиавеллический) тип личности.
49. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействия.
50. Коммуникативная культура.
51. Коммуникативные эмоциональные состояния.
52. Возрастные особенности общения.
53. Значимость общения для мужчин и женщин.
54. Мужской и женский стили общения.
55. Межличностные отношения и их классификация.

56. Установление взаимопонимания между общающимися.
57. Сущность взаимопонимания и этапы его установления.
58. Конфликтные ситуации и конфликты.
59. Публичное выступление. Вербальная и визуальная адаптация.
60. Деловое общение. Классификация стилей руководства.
61. Психология профессионального общения.
62. Особенности межличностных отношений в группах и коллективах.
63. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
64. Правила эффективной коммуникации в общении.
65. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
66. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
67. Стереотипы в деловом общении.
68. Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.
69. Факторы успешности проведения беседы.
70. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
71. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
72. Особенности проведения различных типов совещаний.
73. Условия реализации делового общения.
74. Уровни делового общения.
75. Краткая характеристика форм реализации делового общения.
76. Виды психологического влияния в деловом общении.
77. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.

Критерии оценки:

Оценка 5 ("отлично") ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из психологической практики;
- демонстрируют логически обоснованную и грамматически правильную речь.

Оценка 4 ("хорошо") ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее важную дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка 3 ("удовлетворительно") ставится студентам, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают существенные погрешности в ответе на вопросы, но такими, которые не служат препятствием для дальнейшего обучения.

Оценка 2 ("неудовлетворительно") ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики психологии.

Условия выполнения заданий:

Время выполнения задания мин./час - 30 мин.

Оборудование: бумага, ручка.