**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДАРАЦИИ**
**ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И ОБРАЗОВАНИЯ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**АЗОВО-ЧЕРНОМОРСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ИНСТИТУТ-ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ЗЕРНОГРАДЕ**

Бутенко Александр Федорович
Подписано цифровой подписью: Бутенко Александр Федорович
Дата: 2024.08.28 11:40:10 +03'00'

**УТВЕРЖДАЮ**
**Директор**

**А.Ф. Бутенко**
**28 августа 2024 г.**

# Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

## ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

**Зерноград, 2024**

Разработчик: преподаватель 1 категории Кроливецкая И.Е.

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании методического совета факультета среднего профессионального образования «27» августа 2024 г. Протокол № 1.

Председатель методического совета: Кроливецкая И.Е.

# 1.Общие положения

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

Фонд оценочных средств включает контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме зачета.

**2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

| **Результаты обучения** | **Показатели оценки результата** | **Форма контроля и оценивания** |
|---|---|---|
| Владение навыками использования знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций | Ориентирование в способах разрешения конфликтов при решении практических ситуациях | Решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность |
| Владение навыками эффективного общения, необходимого для работы | Ориентирование в приемлемом социальном поведении при решении практических ситуаций | Выполнение творческой работы по анализу собственных ролей и ролевых ожиданий в общении |
| Сформированность навыков соблюдения этических норм общения | Ориентирование в этических принципах в решении практических ситуаций | Решение практических ситуаций |
| Сформированность приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Применение изученных приемов саморегуляции поведения в решении практических ситуаций, в процессе межличностного общения | Написание реферата по теме «Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения» Решение практических ситуаций |
| - сформированность умений работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Объяснение психологической структуры взаимопонимания | Устный опрос, оценка за выполнение практической работы, |
| - понимание техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; | Построение схемы процесса получения информации в ходе слушания. Составление таблицы по видам слушания, видам техник слушания | - внесение коррективов в собственные ответы;<br>- обсуждение заданий, материала лекций |
| - сформированность знаний о | Составление конспекта статьи | Устный опрос, оценка за |

| | | |
|---|---|---|
| взаимосвязи общения и деятельности; о видах социального взаимодействия; о роли и ролевые ожидания в общении; механизмах взаимопонимания в общении | на тему общение и деятельность, умение проводить его анализ | выполнение практической работы |
| - умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях | Определение функций, видов и уровней общения | Творческая работа по выполнению набора тестовых методик на особенности личного общения с самоанализом личного общения (особенности, ошибки, проблемы) |
| - владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания | Ориентирование в социальных взаимодействиях в решении практических ситуаций | Решение практических ситуаций |
| - уметь осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей; планирования и регуляции своей деятельности; владение устной и письменной речью, монологической контекстной речью | самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь; | Устный опрос, оценка за выполнение практической работы, подготовка самопрезентации |
| - умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей | Ориентирование в приемлемом социальном поведении при решении практических ситуаций | Устный опрос, оценка за выполнение практической работы |

**3. Контрольно-оценочные средства текущего контроля**

3.1. Периодический выборочный устный опрос по каждому разделу

Правильный, полный ответ – 5 баллов;

Правильный, не полный ответ – 4 балла;

Не точный, не полный ответ – 3 балла;

Неверный ответ/отсутствие ответа – 2 балла.

**3.1.1. Опрос по теме: Общее и индивидуальное в психике человека.**

**Список контрольных вопросов:**

Что такое темперамент. Какие типы темперамента вам известны, дайте им краткую характеристику. Что такое характер? Назовите черты характера (или качества личности): отношение человека к другим людям: родным, коллегам, знакомым. Каким может быть отношение человека к самому себе, к миру вещей, т. е. отношение к общественной собственности, отношение человека к делу, к своему труду.

**Основные понятия для повторения:** целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность и исполнительность. Индивидуальность

**3.1.2. Опрос по теме: Эмоции и чувства.**

**Список контрольных вопросов:**

В чем отличие эмоций от чувств. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию. Объяснить причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.

**Основные понятия для повторения:** эмоции, страсть, аффект, настроение

**3.1.3. Опрос по теме: Структура и функции общения. Стратегии, тактики, виды общения. Коммуникативная компетентность.**

**Список контрольных вопросов:**

Дайте определение понятию «общение». Каково значение общения в жизни человека? Основные подходы к структуре общения. Субъект и объект общения. Средства общения. Функции коммуникации. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Охарактеризуйте основные функции общения: прагматическую функцию общения, формирующую функцию, функцию подтверждения, функцию организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностную функцию общения.

**Составление таблицы «Вербальные и невербальные средства общения»**

| Вербальные средства общения | Невербальные средства общения |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

**3.1.4. Опрос по теме: Общение как восприятие.**

**Список контрольных вопросов:**

Дайте определение понятию «перцепция». Первое впечатление о человеке, как оно формируется? Какие факторы влияют на восприятие людьми друг друга. Назовите типичные искажения при восприятии. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга с которыми вы можете встретиться в профессиональной деятельности.

**3.1.5. Опрос по теме: Общение как коммуникация**

**Список контрольных вопросов:**

Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приве-

дите примеры из повседневной жизни. Что означает выражение «читать человека»? Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии? Назовите виды невербальных средств общения.

**Основные понятия для повторения:** мимика, проксемика, такесика, кинесика, экстралингвистика.

**3.1.6. Опрос по теме: Общение как взаимодействие.**

**Список контрольных вопросов:**

Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными? По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя».

**Практическое задание: Разобрать этапы общения на примерах из жизни:**

1) установление контакта;
2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
3) обсуждение вопроса, проблемы;
4) принятие решения;
5) выход из контакта.

**Основные понятия для повторения:** самопрезентация, ассимиляция, трансактный анализ.

**3.1.7 Опрос по теме: Основы делового общения**

**Список контрольных вопросов:**

Дайте определение понятию «деловое общение». Межличностные отношения и взаимодействия. Рабочие группы и их классификация. Факторы, определяющие степень зрелости группы. Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Типы взаимоотношений в рабочей группе. Стадии развития коллектива. Структура коллектива. Психологический механизм регуляции коллективной деятельности.

**Составление таблицы**: виды монологического и диалогического делового общения.

Подготовка самопрезентации (не более 5 минут)

**Основные понятия для повторения:** деловое общение, группа, коллектив

**3.1.8 Опрос по теме: Этика общения.**

**Список контрольных вопросов:**

Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.

**Составить памятку**: «Культура общения со старшими».

**Основные понятия для повторения:** толерантность, достоинство, этика, культура

**3.1.9 Опрос по теме: Деловой этикет. Имидж.**

**Список контрольных вопросов:**

Понятие этикет, имидж. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Внешний облик человека.

**Подготовка сообщений (докладов):** «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

**Составление памятки**: «Общение по телефону». Импровизация правил общения по телефону.

**Подготовка самопрезентации**

**Примерные вопросы для составления самопрезентации:**

1. ФИО.
2. Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).
3. Какой я собеседник?
4. Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?
5. Насколько я эмоциональна?
6. Использую невербальные средства общения …(много, мало, какие). Почему?
7. Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

**Критерии оценки самопрезентации***:*

**Элементы оценивания**

1. Объем работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания теме;
4. Способность отвечать на поставленные вопросы.

**Целостная схема оценивания самопрезентации**

| **Оценка** | **Описание** |
|---|---|
| **5** | Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. |
| **4** | Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Имеются незначительные замечания по элементам оценивания №1, №2. |
| **3** | Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены не в полном объеме. |
| **2** | Требования, предъявляемые к заданию не выполнены: элементы №1-4 не раскрыты. |
| **1** | Самопрезентация не соответствует предложенной теме. |
| **0** | Не представлена работа. |

### 3.1.10 Опрос по теме: Личность и группа

**Список контрольных вопросов:**

Определить понятия «личность», «группа», «лидер». Три типа лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова) и ситуативный лидер. Роль руководителя в становлении коллектива. Составляющие лидерства. Стили лидерства. Несколько шагов формирования уверенности в себе.

**Составление таблицы** «Темперамент и деловые качества индивидов»

**Основные понятия для повторения:** лидер, вожак, личность

### 3.1.11 Опрос по теме: Конфликты: причины, динамика.

**Список контрольных вопросов:**

Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Рассмотрение причин возникновения конфликтов.

**Основные понятия для повторения:** конфликт, компромисс, конкуренция, сотрудничество.

**Составление таблицы**: «Типы конфликтов».

### 3.1.12 Опрос по теме: Внутриличностные конфликты.

**Список контрольных вопросов:**

Дайте определение понятия «внутриличностный конфликт». Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики. Сущность внутриличностного конфликта по Фрейду. Три типа конфликтной ситуации К. Левина. «Я-концепция» К. Роджерса. Теории потребностей А. Маслоу. Теория В. Франкла. Теория А.Н. Леонтьева.

**Составление таблицы**: «Характерные черты внутриличностного конфликта»

**3.1.13 Опрос по теме: Межличностные конфликты.**

**Список контрольных вопросов:**

Понятие межличностый конфликт. Функции межличностного конфликта (конструктивные и деструктивные). Назовите мотивы возникновения конфликтов в организации. Какие причины, традиционно, вызывают конфликты? Назовите виды межличностных конфликтов.

**Составление таблицы**: « Виды межличностных конфликтов».

**3.1.14 Опрос по теме: Способы предупреждения и разрешения конфликтов.**

**Список контрольных вопросов:**

В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию. Основные стадии протекания конфликта. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас? Что собой представляет карта конфликта? Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.

## 3.2.Контрольная работа

Правильное решение всех задач – 5 баллов;
Одна ошибка в решении задач – 4 балла;
Три ошибки в решении задач – 3 балла;
Более трёх ошибок, отсутствие решения задачи – 2 балла.

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания*:* задание выполняется на занятие в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
3. Вы можете воспользоваться учебником.

**Шкала оценки образовательных достижений:**

Практические работы

**Критерии оценки:**

Выполнение не менее 60% всей работы – положительная оценка

**3.2.1. Контрольная работа по теме: «Взаимодействие в общении»**

1. Невербальное средство общения кинесика – это:
а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
б) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
в) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
г) ритмико-интонационные стороны речи;
д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
2. Невербальное средство общения просодика – это:
а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
б) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

г) ритмико-интонационные стороны речи;
д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
3. Дайте определение понятия.
Интерактивная сторона общения - это…
а) общение как взаимодействие;
б) общение как обмен информацией;
в) общение как восприятие людьми друг друга.
4. Дайте определение понятия.
Перцептивная сторона общения – это…
а) общение как взаимодействие;
б) общение как обмен информацией;
в) общение как восприятие людьми друг друга.
5. В вербальной коммуникации участвует …
а) коммуникатор;
б) реципиент;
в) коммуникатор и реципиент.
6. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии взаимодействия …
а) интерактивная;
б) коммуникативная;
в) перцептивная.
7. Укажите вербальные средства общения:
а) мимика;
б) речь;
в) взгляд;
г) поза;
д) жест.
8. Дайте определение понятия.
Коммуникативная сторона общения - это…
а) общение как взаимодействие;
б) общение как обмен информацией;
в) общение как восприятие людьми друг друга.
9. Невербальное средство общения проксемика - это:
а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
в) ритмико-интонационные стороны речи;
г) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
д) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
10. Невербальное средство общения экстралингвистика – это:
а) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
г) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
д) ритмико-интонационные стороны речи.
11. Невербальное средство общения такесика - это:
а) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
б) ритмико-интонационные стороны речи;
в) пространственная ориентация партнеров в момент общения;

г) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

**3.2.2. Контрольная работа по теме: «Эмоции и чувства»**

**Задание 1** Определите, какие эмоциональные состояния переживают герои.

1. «Пьер вскочил с дивана и, шатаясь, бросился к ней. – Я тебя убью! – закричал он и, схватив со стола мраморную доску, с неизвестной еще ему силой сделал шаг к ней и замахнулся на нее ... Бог знает, что бы сделал Пьер в эту минуту, если бы Элен не выбежала из комнаты» (Л.Н.Толстой «Война и мир»).
2. Во время ответа на уроке хорошо подготовленной ученицы в класс вошел директор школы. Девочка растерялась и замолчала. На наводящие вопросы отвечала сбивчиво. После ухода директора она четко и уверенно ответила материал, который так безуспешно пыталась воспроизвести накануне.
3. Страх и волнение не оставляют парашютистов и тогда, когда шелковый купол парашюта раскрывается над ними. Они теряют способность воспринимать происходящее и не могут сделать ни одного разумного движения. Иногда такое состояние не преодолевается и приходится расставаться с парашютным спортом.
4. Графиня Ростова после получения известия о гибели сына Пети «лежала на кресле, странно-неловко вытягиваясь, и билась головой об стену ...

– Наташу! – кричала она, отталкивая от себя окружающих. – Подите прочь все, неправда!» (Л.Н. Толстой «Война и мир»).

**Задание 2**. Прокомментируйте следующие положения. С какими из них можно (нельзя) согласиться и почему?

1. Переживание – непосредственное отражение человеком своих собственных состояний.
2. Эмоция отражает отношение человека к объекту, поэтому несет только субъективную информацию о состоянии самого организма.
3. Процесс отражения объекта есть познавательный компонент эмоции, а отражение состояния человека в данный момент – ее субъективный компонент.
4. Субъективный компонент эмоций позволяет реализовать вероятностно-прогностические функции регуляции поведения.
5. Эмоции – двухуровневый процесс, включающий субъективное переживание (чувственный тон образов восприятия) и внешнее выражение.
6. Наиболее существенной чертой эмоций является их субъективность.
7. Человек не способен осознавать и осмысливать свои эмоции, но только переживать их.
8. Эмоции обладают свойством изменять восприятие человеком причинных связей, что обычно называют «логикой чувств».
9. Структура эмоциональных процессов аналогична структуре познавательных процессов.
10. Чувства как эмоциональные отношения человека к окружающему миру в конечном итоге детерминируются этим миром.

**Задание 3.** Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. По К. Изарду, фундаментальные эмоции… а) образуют основную мотивационную систему; б) обеспечивают аффективно-когнитивное взаимодействие; в) регулируют работу гомеостатической системы; г) регулируются интеллектом; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. Тревожность – это комплекс эмоций… а) горя; б) отвращения; в) презрения; г) робости; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
3. Любовь – комплексное чувство, включающее… а) романтическое отношение; б) интерес; в) радость; г) сексуальное влечение; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
4. Состоянию пониженной психической активности соответствуют такие отрицательные эмоции, как… а) неудовлетворенность; б) грусть; в) печаль; г) тоска; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
5. В теории деятельности эмоции отражают отношения… а) между мотивами и отвечающей им деятельностью; б) между целью и результатом действия; в) между смыслом и зна-

чением; г) между операцией и условиями ее осуществления; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
6. Отличительной чертой аффекта является… а) его предметный характер; б) связь с самооценкой и уровнем притязаний; в) интенсификация соматических показателей; г) большая интенсивность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
7. Эмоции как компонент структуры эмоциональных процессов – это… а) длительные состояния; б) реакция на свершившиеся события; в) реакция на вероятностные события; г) реакция на текущее событие; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
8. Чувства успеха, удачи, ликования прежде всего связаны с…. а) положительным исходом деятельности; б) удовлетворением физиологической потребности; в) процессом совершения действия; г) отношениями других к результату деятельности; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
9. Чувства человека – это… а) эмоциональный фон ощущений; б) органическое самочувствие индивида; в) переживания, связанные с удовлетворением органических потребностей; г) неопредмеченные эмоциональные состояния; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
10. Высшие чувства включают в себя… а) интеллектуальный компонент; б) рефлексию; в) любовь; г) эстетическое отношение; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

**Задание 4**. Определите, какие из перечисленных положительных и отрицательных эмоций соответствуют состоянию повышенной, а какие – пониженной активности человека. Приведите примеры.

Радость, грезы, страх, негодование, ярость, счастье, ужас, экстаз, грусть, печаль, восторг, страдание, тоска, паника, гнев, подавленность, наслаждение, раздражение, удивление, интерес.

**Задание 5**. Проанализируйте приведенные высказывания. Какие из них, на ваш взгляд, верны, а какие – нет?

1. Единственный критерий проявления воли в поведении – волевые качества личности.
2. Главным признаком волевого поведения является недостаток побуждения и восполнение его.
3. Волевым называют действие, принятое на основе внушающего воздействия.
4. Аристотель впервые рассмотрел действия человека, принимаемые к исполнению как обязательные.
5. Волевое действие предполагает переход от самостимуляции к принятию решения и его осуществлению.

**Задание 6.** Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Критерием проявления воли является… а) волевое действие; б) выбор мотивов и целей; в) волевые качества личности; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
2. Волевое поведение выполняет функцию… а) преодоления препятствий на пути к цели; б) гармонизации мотивов; в) устранения внутренних конфликтов; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
3. Структурный элемент самоконтроля – это… а) цель; б) операционный состав деятельности; в) способы достижения цели; г) самооценка; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
4. Эмоционально-волевая регуляция – это… а) саморегуляция состояний и реакций; б) регуляция действий; в) регуляция отношений к действию; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.
5. Воля – это… а) желание; б) аффект; в) мотивация; г) рефлексия; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

**Задание 7.** Определите, где в предложенных ситуациях мы имеем дело с побудительной, а где – с тормозной функцией воли.

1. Пятиклассник Вова упорно трудится над задачей по математике, потому что хочет побыстрее пойти к соседу Мише посмотреть по видику фильм с Клодом Ван Даммом, а мама сказала, что пойти можно только после того, как будут сделаны все уроки на завтра.
2. Абитуриент-ветеран Александр Неудачников уже в шестой раз недобирает баллы для поступления на факультет психологии, поэтому будет еще упорнее готовиться для поступления в седьмой раз.
3. Студент-медик Игорь целую ночь перед экзаменом учит анатомию. Латинские названия мышц, костей и нервов путаются и забываются, но Игорь воодушевляет себя мыслью, что он должен сдать этот последний экзамен, чтобы не потерять стипендию.
4. Официант ресторана «Модерн-на-Упе» Жорж Березкин был оскорблен словесно подвыпившим Пьером Афонькиным, облит им водкой «Жириновский», получил в лицо порцию салата, а о его смокинг Пьер вытер руки. Тем не менее официант Березкин стойко перенес содеянное в расчете на щедрые чаевые.
5. Женщина бальзаковского возраста Фаина Константиновна, вес которой составляет 150 кг, третий день сидит на диете, чтобы к субботе вместиться в платье, надеть которое она собирается на свидание с Иннокентием Аркадьевичем.
6. Тринадцатилетний Боб у светофора на Варшавке моет стекла в проезжающих иномарках. Заработанные собственным трудом деньги он бережет от случайных соблазнов, чтобы к весне купить себе кожаную «косуху», как у его кумира Вилли.

### 3.2.3. Контрольная работа по теме: «Личность и группа»

**Определите тип темперамента:**

**Задача № 1**.

Валентин Ф., 17 лет, студент. Все время спокоен, одинок и пасмурен. Если обижен, долго сердится. Если поссорился с товарищем по парте, целый день не разговаривает с ним. Если обижен – долго сердиться. Не верит в свои силы, из–за этого плохо отвечает урок. Устает больше других ребят. Если ему помогать или его поощрять, поручение выполняет лучше и более уверенно.

**Задача 2.**

Борис Р**.**18 лет, студент, безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. Усваивает материал быстро и правильно, но часто из–за торопливости дает сбивчивый ответ.

Резко переходит от смеха к гневу, и наоборот. Очень инициативен.

Преподавателя буквально всыпает вопросами.

**Задача 3.**

Лена В**.,** 18 лет, студентка. Очень подвижна, на занятиях не сидит спокойно: вертится, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается новым, но и остывает сравнительно быстро. Преобладающее настроение веселое и бодрое. Иногда огорчается, ненадолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать. На интересных занятиях проявляет большую энергию и работоспособность.

**Задача 4.**

Из предложенных слов выберите те, которые характеризуют природу ощущений человека. Рефлекторность, материальность, объективность, вторичность, информативность, абстрактность, предметность, свойство мозга, идеальность, активность, деятельность, возбуждение, биотоки мозга, субъективность, первичность, отражение, чувственный образ, раздражимость, познавательный процесс, живое созерцание, избирательное отражение.

**Задача 5.**

О каких характеристиках ощущений и восприятий говорится в приведенных отрывках?

1. Ощущение есть функция определенным образом организованной материи. Наши ощущения, наше сознание есть лишь образ внешнего мира, и понятно само собою, что отображение не может существовать без отображаемого, но отображаемое существует независимо от отображающего. (В. И. Ленин).

**3.2.4. Контрольная работа по теме: «Конфликты: причины, динамика»**

**Задача 1.**

На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведенный из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешн. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

**Задача 2.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

**Задача 3.**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

**Задача 4.**

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

**3.2.5. Контрольная работа по теме: «Общение как восприятие и познание людьми друг другом»**

**Задание:** Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты. Примеры манипуляций и способов защиты.

| Способы манипуляции | Способы защиты |
|---|---|
| 1. **Навязывание роли**. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает…» | Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?» |
| 2. **Вас делают другом.** Манипулятор доверительно рассказы- | Прервать его высказывания во- |

| | |
|---|---|
| вает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете….вот спасибо…я думаю., вы не откажетесь…» | просом: «Вы это о чем?» |
| 3. **Доброжелатель.** Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать | Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным |
| 4. **«Дружим против общего врага».** Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям | **Отказ от роли**<br>К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать…» |
| 5. **Вас делают соратником по общему делу.** Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь | **«Заезженная пластинка»**<br>Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать» |
| 6. **Туманные намеки.** Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около | Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков |
| 7. **Берет измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите | Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек |

### 3.3. Тестовые задания по темам

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания*:* задание выполняется на занятие в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

3. Вы можете воспользоваться собственными знаниями

**Шкала оценки образовательных достижений:**

Тест

**Критерии оценки:**

«5» - 100 – 90% правильных ответов

«4» - 89 - 80% правильных ответов

«3» - 79 – 50% правильных ответов

«2» - 49% и менее правильных ответов

**Тестовое задание № 1 «Общее и индивидуальное в психике человека»**

**Тест «Потребность в общении»**

Автор: Орлов Ю. М.

Литература:


1. Елисеев О.П. Конструктивная психология и психодиагностика личности. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 2002. – С. 149 – 151.
2. Ильин Е.П. Мотивы человека: теории и методы изучения. – Киев: Вища школа, 2001. – С. 221 – 222.

*Инструкция:* Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать вразличного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

**Тестовое задание № 2 «Эмоции и чувства»**

1. Наиболее ранние исследования эмоций принадлежат:
а) Ч. Дарвину; б) Г. Ланге; в) У. Джемсу; г) Г. Селье; д) В. Вундту.
2. «Мы печалимся потому, что плачем, боимся потому, что дрожим, радуемся потому, что смеёмся». Какой теории эмоций это соответствует:
а) теории Л. Фестингера; б) теории У. Кэнона – Ф. Барда; в) теория П.К. Анохина; г) теории П.В. Симонова; д) теории У. Джемса - Г. Ланге.
3. Формула Э = F[П, ($И_П$ - $И_С$), ...] является основной в теории:
а) теории Л. Фестингера ;б) теории У. Кэнона – Ф. Барда; в) теория П.К. Анохина; г) теории П.В. Симонова; д) теории У. Джемса - Г. Ланге.
4. Функция эмоционального реагированиия на значимое событие:
а) коммуникативная; б) подкрепляющая; в) функция оценки; г) регулирующая; д) предвосхищающая.
5. Важная роль в механизмах научения, в усвоении новых навыков – это функция:
а) регуляторная; б) подкрепляющая; в) функция оценки; г) коммуникативная; д) организующая.
6. Эмоции, повышающие активность, вызывающие прилив сил и подъем:
а) стеннческие эмоции; б) астенические; в) отрицательные; г) мотивирующие; д) положительные.
7. Эмоции, понижающие активность человека:
а) стенические эмоции; б) негативные; в) астенические; г) отрицательные; д) положительные.
8. Кратковременны и обратимы:
а) эмоциональные реакции; б) эмоциональные состояния; в) чувства; г) эмоция веселья; д) эмоциональные свойства.
9. Могут быть достаточно длительными и устойчивыми, но, при этом обратимы (могут зависеть от психотравмирующей ситуации, но, в некоторых случаях при них может и не отмечаться явной связи с действующими раздражителями); это –
а) эмоциональные реакции; б) состояние тревоги; в) эмоциональные состояния; г) биологический стресс; д) эмоциональные свойства.
10. Наиболее устойчивые характеристики человека:
а) чувства; б) эмоциональные реакции; в) мотивы и потребности; г) эмоциональные состояния; д) эмоциональные свойства.
11. Эмоциональное свойство, отражающее колебания эмоционального тонуса, быструю смену эмоций и настроений, называется:
а) возбудимостью; б) лабильностью; в) реактивностью; г) интенсивностью; д) сенситивностью.
12. Эмоциональное свойство, отражающее скорость эмоционального реагирования, называется:
а) реактивностью; б) лабильностью; в) переключаемостью; г) возбудимостью; д) проводимостью.
13.По Е.П. Ильину к фрустрационной эмоции можно отнести:
а) смущение; б) сомнения; в) горе; г) страх; д) волнение.
14. Коммуникативной эмоцией по Е.П. Ильину является:
а) удовлетворение; б) вина; в) радость; г) интерес; д) удивление.
15. К интеллектуальной эмоции можно отнести по е.п. ильину:
а) разочарование; б) интерес; в) ностальгию; г) обиду; д) презрение.
16. Чувство - это:
а) способность индивида испытывать сильные эмоции; б) сложное когнитивное состояние; в) эмоциональное переживание, имеющее ярко выраженный предметный характер; г) то же, что и эмоции; д) тип реагирования на конфликтную стрессовую ситуацию.

17. Чувства:
а) так же устойчивы, как и эмоции; б) менее устойчивы, чем эмоции; в) одинаково интенсивны как и эмоции; г) более устойчивы, в отличие от эмоций; д) менее интенсивны, чем эмоции.
18. Эмоциональное отношение человека к прекрасному отражается:
а) в моральных чувствах; б) интеллектуальных; в) практических; г) эстетических; д) нравственных чувствах.
19. Продолжительное, устойчивое эмоциональное состояние, умеренной или слабой интенсивности, придающее определенную окраску всем другим эмоциональным переживаниям:
а) настроение; б) удивление; в) фрустрация; г) тревога; д) стресс.
20. Наиболее мощная эмоциональная реакция человека:
а) стресс; б) чувство; в) настроение; г) страсть; д) аффект.
21. Сильное, стойкое, длительное чувство, которое захватывает человека целиком и владеет им:
а) чувство;б) настроение;в) аффект;г) любовь;д) страсть.
22. Состояние, возникающее в том случае, когда на пути достижения значимой цели возникает препятствие:
а) фрустрация; б) депривация; в) сублимация; г) стресс; д) тревога.
23. Переживание больным тоски и печали можно отнести к:
а) эмоциональной реакции тревоги; б) переживанию горя; в) когнитивным симптомам депрессии; г) аффективным симптомам депрессии; д) физиологическим симптомам депрессии.
24. Негативные мысли больного о себе, самокритика – это:
а) аффективные симптомы депрессии; б) показатели низкой самооценки; в) когнитивным симптомам депрессии; г) неуверенность в себе; д) физиологические симптомы депрессии.
25. Нарушения сна, плохой аппетит, утомление, вялость – это:
а) аффективные симптомы депрессии; б) показатели переживания чувства одиночества; в) когнитивным симптомам депрессии; г) симптомы расстройства жкт; д) физиологические симптомы депрессии.
26. Психофизиологическое состояние, возникающие в ответ на разнообразные экстремальные воздействия, называется:
а) депрессия; б) стресс; в) фрустрация; г) тревога; д) аффект.
27. Тревога – это:
а) реакция на неожиданно возникшее препятствие; б) форма стресса; в) адаптация к фрустрации; г) реакция на неопределенность ситуации; д) форма внутреннего конфликта.
28. Фобии определяются как:
а) страх при непосредственной угрозе жизни; б) иррациональный неконтролируемый страх; в) боязнь принятия рискованных решений; г) страх в определенных ситуациях при отсутствии реальной угрозы; д) боязнь оказаться несостоятельным при высоком уровне притязаний.
29. Эмпатия - это:
а) предрасположенность, симпатия; б) способность к сочувствию и сопереживанию; в) склонность к повышенному настроению; г) склонность испытывать чувство вины; д) потребность в эмоциональной поддержке со стороны окружающих людей.

**Тестовое задание № 3 «Коммуникативная компетентность»**
Инструкция: выбрать один правильный ответ.
1. Обмен мыслями посредством языка – это:
а) общение; б) мышление; в) издательство; г) мотив деятельности.
2. По образному выражению С. Л. Рубинштейна, мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных - это:

а) перцепция; б) коммуникация; в) интеракция; г) восприятие друг друга.
3. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению – это:
а) рефлексия; б) интерактивная сторона общения; в) перцепция; г) коммуникация.
4. Обмен информацией между партнерами в деловом взаимодействии:
а) коммуникация; б) рефлексия; в) перцепция; г) каузальная атрибуция.
5. Общение как взаимодействие между деловыми партнерами – это:
а) перцептивная сторона общения; б) интерактивная сторона общения; в) эмпатия; г) обратная связь.
6. Недостаток знаний о личности, о причинах поведения человека часто приводит к присвоению ему причин и мотивов поступков – это проявление:
а) каузальной атрибуции; б) обратной связи; в) эмпатии; г) рефлексии.
7. Личностная привязанность к человеку, дружеское отношение к нему проявляется в:
а) аттракции; б) эмпатии; в) стереотизации; г) снисхождении.
8. Способность личности к сопереживанию, участию, сочувствию проявляются в:
а) аттракции; б) обратной связи; в) эмпатии; г) рефлексии.
9. Получение адресатом информации о том, какое воздействие он оказал на собеседника называется:
а) обратной связью; б) каузальной атрибуцией; в) рефлексией; г) эмпатией.
10. Эффект грубого обобщения ситуаций, поведенческих реакций, оценивая их в черно-белых тонах – это:
а) хало-эффект; б) эффект снисхождения; в) эффект проекции; г) контраста.
11. Стремление в общении усреднять оценки наблюдаемых поступков,
процессов и явлений в жизни общества – это:
а) эффект снисхождения; б) эффект проекций; в) хало-эффект; г) эффект центральной тенденции.
12. Слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков людей – это проявление:
а) эффекта проекции;б) стереотизации;в) эффекта снисхождения;г) центральной тенденции.
13. Классификация форм поведения на основе своего опыта или принятого от других:
а) хало-эффект; б) стереотизация; в) каузальная атрибуция; г) эффект проекции.
14. Речевая знаковая система – это:
а) аудильная; б) вербальная; в) невербальная; г) констатирующая информация.
15. Коррекция своего воздействия на собеседника на основе проявляемых им жестов, мимики – это:
а) невербальные средства; б) обратная связь; в) стиль общения; г) ориентировка в ситуации.
16. Формальное общение при исполнении профессиональных обязанностей - это:
а) формально – ролевое общение; б) деловое; в) «контакт масок»; г) светское общение.
17. Вид общения, в котором имеет место глубокое взаимопонимание, духовность, общность интересов и взглядов:
а) непосредственное; б) духовно – межличностные; в) опосредованное; г) примитивное.
18. Целью общения является организация и оптимизация деятельности коллектива – это вид общения:
а) официальное; б) деловое; в) частное; г) «контакт масок».
19. Фамильярное общение – это общение:
а) частное; б) официальное; в) опосредованное; г) контактное.
20. Публичное выступление политиков – это общение:
а) официальное; б) частное; в) массовое; г) светское.
21. Руководство фирмой обязательно включает деловую переписку, ведение документации, работу секретаря и т.д. – это общение:
а) опосредованное; б) светское; в) «контакт масок»; г) контактное.

22. Общение с целью извлечения выгоды для себя и ради достижения собственных интересов:
а) манипулятивное; б) примитивное; в) светское; г) «контакт масок».
23. Общение, включающее определенный такт, манеры, фразы, умение поддержать разговор:
а) светское; б) деловое; в) манипулятивное; г) духовное.
24. Общение между собеседниками, разделенных пространством и временем:
а) контактное; б) дистанционное; в) опосредованное; г) официальное.
25. Общение без учета особенностей личности собеседника, использование обычной вежливости:
а) «контакт масок»; б) манипулятивное; в) примитивное; г) опосредованное.
26. Достижение взаимопонимания в профессиональном общении обеспечивает:
а) общительность;б) коммуникативную компетентность;в) сленг;г) интеллектуальность.
27. Неискренность, отказ от собственного мнения в общении – это:
а) конформизм;б) двуличие;в) нонконформизм;г) трусость.
28. Использование сленга в кругу «своих» собеседников – это функция общения:
а) приспособления к социальной среде; б) эгозащитная; в) ценностно-выразительная; г) выражения своего убеждения.
29. В сохранении, утверждении своего «Я» в общении с собеседниками используется функция общения:
а) приспособления к социальной среде; б) эгозащитная; в) ценностно-выразительная; г) выражения своего мировоззрения.
30. Функция общения, используемая для отстаивания точек зрения, мнения единомышленников - это:
а) ценностно- выразительная; б) эгозащитная; в) приспособления к социальной среде; г) выражения своего мнения.
31. «Не с лица воду пить». Определите составляющую процесса общения:
а) перцептивная; б) коммуникативная; в) взаимопонимания; г) интерактивная.
32. «Культура общения – это всё-таки общение культур». В этом высказывании имеет место прежде всего:
а) общение культур ;б) культура общения; в) вербальное общение; г) невербальное общение.

**Тестовое задание № 4 «Общение как восприятие»**

1. Перцептивная сторона общения это –
а) обмен информацией; б) восприятие и понимание друг друга; в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
а) духовное; б) примитивное; в) манипулятивное; г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции – это
а) формально-ролевое; б) контакт масок; в) светское; г) примитивное.
4. К вербальным средствам общения относится:
а) речь; б) жесты; в) мимика; г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении:
а) регуляторы; б) эмблемы; в) иллюстраторы; г) адапторы.
6. Доминантная позиция в общении это позиция
а) родителя; б) ребенка; в) взрослого.
7. Манипуляция – это
а) открытое воздействие на партнера; б) скрытое воздействие на партнера; в) стремление победить сильного соперника.

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту – это
а) конфликтоген; б) инцидент; в) конфликтная ситуация.
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок – это
а) соперничество; б) компромисс; в) избегание.
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним) – это
а) эмпатия; б) идентификация; в) рефлексия.

**Тестовое задание № 5 «Общение как коммуникация»**
1. Коммуникативная сторона общения – это
а) обмен информацией; б) восприятие и понимание друг друга; в) взаимодействие друг с другом.
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект –
а) духовное; б) примитивное; в) манипулятивное; г) деловое.
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
а) формально-ролевое4 б) контакт масок; в) светское; г) духовное.
4. К невербальным средствам общения относится:
а) речь; б) интонация; в) мимика; г) язык.
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции– это
а) аффекторы; б) эмблемы; в) иллюстраторы; г) регуляторы.
6. Недоминантная позиция в общении – это позиция
а) родителя; б) ребенка; в) взрослого.
7. Доминирование – это
а) открытое воздействие на партнера; б) скрытое воздействие на партнера; в) стремление победить сильного соперника.
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта:
а) конфликтоген; б) инцидент; в) конфликтная ситуация.
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов:
а) соперничество; б) компромисс; в) избегание.
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания:
а) эмпатия; б) идентификация; в) рефлексия

**Тестовое задание № 6 «Общение как взаимодействие»**
1. Интерактивная сторона общения – это
а) обмен информацией; б) восприятие и понимание друг друга; в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
а) духовное; б) примитивное; в) манипулятивное; г) деловое.
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
а) формально-ролевое; б) контакт масок; в) светское; г) примитивное.
4. По видам речь бывает:
а) восклицательной; б) женской; в) эмоциональной; г) позитивной.
5. Жесты, рисующие сообщения
а) регуляторы; б) эмблемы; в) иллюстраторы; г) адапторы.
6. Позиция на равных при общении – это позиция
а) родителя; б) ребенка; в) взрослого
7. Соперничество – это

а) открытое воздействие на партнера; б) скрытое воздействие на партнера; в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта:
а) конфликтоген; б) инцидент; в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера:
а) соперничество; б) компромисс; в) избегание.
10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
а) эмпатия; б) идентификация; в) рефлексия.

**Тестовое задание № 7 «Этика общения»**
Вопрос 1.Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
а)Аристотель; б) Гегель; в) Кант; г) Сартр.
Вопрос 2.В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
а) польза, выгода, трудолюбие;
б) справедливость, добро, благо;
в) честь, свобода, вера.
Вопрос 3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):
а) межъязыковые;
б) мировоззренческие;
в) психологические;
г) соматические;
д) социальные;
е) технические;
Вопрос 4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
а) доброжелательность;
б) порядочность;
в) тактичность;
г) уважительность;
д) эгоизм
Вопрос 5. Высококультурный человек всегда:
а) законопослушный, морально устойчивый;
б) потенциальный бездельник;
в) преступник;
г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
д) честолюбивый
Вопрос 6. Главной христианской добродетелью является:
а) вера; б) любовь; в) надежда; г) сила; д) смирение
Вопрос 7. Деловая беседа предполагает:
а) использование лести;
б) использование литературного языка;
в) комплиментарное воздействие;
г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
Вопрос 8. К невербальным средствам делового общения относятся:
а) деловая переписка;
б) мимика; жесты;
в) профессиональный жаргон;
г) речевые конструкции;
д) социальные диалекты
Вопрос 9. К принципам международного бизнеса не относятся:

а) бережное отношение к окружающей среде;
б) поддержка односторонних торговых отношений;
в) уважение правовых норм
Вопрос 10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
б) регулирование межгрупповых отношений;
в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
Вопрос 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
а) бестактность; б) воспитанность; в) порядочность; г) тактичность; д) уважение
Вопрос 12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
а) долг; б) достоинство; в) ответственность; г) справедливость; д) честь
Вопрос 13.Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?
а) благо; б) долг; в) счастье; г) честь
Вопрос 14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?
а) все ответы верны;
б) психологию делового общения;
в) служебный этикет;
г) технику делового общения;
д) этику делового общения
Вопрос 15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):
а) женщина первая представляется мужчине;
б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
в) младшие по возрасту представляются старшим;
г) мужчина первым представляется женщине

**Тестовое задание № 8 «Деловой этикет. Имидж»**
1. Имидж в переводе с английского языка означает:
а) впечатление; б) образ;в) оценка
2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
а) синонимами; б) четко взаимосвязанными понятиями; в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками
3. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:
а) общие физические данные, мимика, среда обитания; б) коммуникабельность, уровень нравственности; в) А и Б
4. Формирование делового имиджа следует начинать с…
а) создания имидж-портрета; б) выбора стратегии; в) формулирования имиджевых целей
5. Чему должна соответствовать рабочая одежда?
а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании); б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации; в) времени года
6. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию
а) формирования целевого имиджа
б) формирования универсального имиджа
в) «креативный взрыв»
7. Деловая одежда в первую очередь должна быть …
а) строгой и элегантной; б) дорогой и модной; в) яркой и стильной

8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более … цветов:
а) трёх; б) четырёх; в) двух
9. Вербальным элементом имиджа является …
а) речь; б) одежда; в) почерк
10. Дресс-код – это …
а) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;
б) иностранная забава;
в) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем**.**

**Тестовое задание № 9 «Конфликты: причины, динамика»**
1. Конфликт – это:
а) борьба мнений
б) спор, дискуссия по острой проблеме
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
д) столкновение противоположных позиций
2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации
3. Конфликтная ситуация – это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
б). накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
г) причина конфликта
д) этап развития конфликта
4. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
а) мотивы конфликта
б) позиции конфликтующих сторон
в) предмет конфликта
г) стороны конфликта
д) образ конфликтной ситуации
5. Инцидент – это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
б) истинная причина конфликта
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
г) то, из-за чего возникает конфликт
д) необходимое условие конфликта

6. Стороны конфликта – это:
а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор)
д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта
7. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
а) межличностному бурному и быстротекущему
б) межличностному, конструктивному
в) межличностному, экономическому
г) острому и длительному
д) деструктивному
8. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение
б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение
в) прогнозирование; регулирование; разрешение
г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение
д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение
9. Легитимизация конфликта – это:
а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте
г) обращение к медиатору
д) придание конфликту широкой огласки
10. Противостояние нескольких групп, имеющее профессиональную, социальную или эмоциональную окраску.
а) внутриорганизационный
б) внутригрупповой
в) межгрупповой
г) межличностный
д) внутриличностный
11. Что относится к форме разрешения конфликта:
а) порицание, юмор, убеждение, уступка
б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество
в) требования, критика, убеждение, юмор
г) уступка, требования, убеждение, критика
д) подчинение; примирение; убеждение, согласование
12. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование)
б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование
в) только прогнозирование
г) только предупреждение (стимулирование)
д)только регулирование

## 4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

**4.1.Тест для проведения дифференцированного зачета по предмету «Психология общения»**

**1. Общение – это:**

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

**2. Под прямым общением понимается:**

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

**3. Массовое общение – это:**

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

**4. По содержанию выделяют:**

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

**5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

**6. В структуре общения выделяют … взаимосвязанные стороны общения:**

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

**7. «Такесика» - это:**

А) прикосновение людей друг к другу во время общения;

Б) визуальный контакт;

В) процесс передачи вербальной информации.

**8. «Паралингвистика» - это:**

А) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

Б) визуальный контакт.

В) система вокализации.

**9. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:**

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

**10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:**

А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;
Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

**11. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это … общение:**

А) манипулятивное;
Б) деловое;
В) светское.

**12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется …**

А) аттракция;
Б) рефлексия;
В) идентификация.

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

А) эмоциональные;
Б) смысловые;
В) культурные.

**14. Невербальная коммуникация – это:**

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

**15. Под опосредствованным общением понимается:**

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
В) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

**16. Косвенное общение характеризуется:**

А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;
В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

**17. Паралингвистическая система – это:**

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
В) жесты, мимика, пантомимика.

**18. По целям общение делится на:**

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
В) биологическое, социальное.

**6. Выделяют … основных стилей одежды (по классификации Люшера):**

А) 9;
Б) 6;
В) 11.

**19. «Кинесика» – это:**

А) система вокализации;
Б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;
В) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

**20. «Экстралингвистика» - это:**

А) темп речи и «добавки» к вербальной информации;
Б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
В) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

**21. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:**

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
Б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».
В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

**22. Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:**

А) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;
Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
В) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

**23. Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …**

А) экспрессия;
Б) рефлексия
В) эмпатия.

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

А) идентификации;
Б) эмпатии;
В) рефлексии;

**25. Формально-ролевое общение – это, при котором:**

А) учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
Б) регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;
В) оценивают другого человека как нужный или мешающий объект.

## Вариант 2

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров

уподобляет себя другому, представляет собой:
а) общение как своеобразная речевая техника;
б) общение как искусство
любить людей;
в) общение как взаимодействие людей;
г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.
2.Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
а) перцептивная;
б) коммуникативная;
в) интерактивная;
г) нейтральная.
3.Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
а) либеральный;
б) индивидуальный;
в) демократический;
г) авторитарный.
4.Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
а) личностное общение;
б) светское общение;
в) примитивное общение;
г) деловое общение?
5.На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:
а) на манипулятивном;
б) на высшем;
в) на примитивном;
г) на деловом?
6.В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
а) текстовую форму сообщения;
б) слова;
в) интонацию;
г) мимику и жесты.
7.Человек, направляющий информацию в общении:
а) реципиент;
б) проводник;
в) коммуникатор;
г) приемник.
8.Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:
а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
б) «общее, разделяемое со всеми»;
в) «целое, не делимое на части»;
г) «особенное, не похожее на других».
9.Стилистический барьер общения возникает:
а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
б) из-за невнятной речи;
в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
10.Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций – это:
а) стереотипы;

б) предвзятые представления;
в) пренебрежение фактами;
г) всё вышеперечисленное.
11. Установление сходства одного человека с другим – это:
а) рефлексия;
б) эмпатия;
в) стереотипизация;
г) идентификация.
12. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
а) рефлексия;
б) эмпатия;
в) идентификация;
г) стереотипизация.
13.Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
а) рефлексия;
б) эмпатия;
в) идентификация;
г) стереотипизация.
14.Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:
а) эффектом «ореола»;
б) эффектом «проецирования»;
в) эффектом «авансирования»;
г) эффектом «последней информации».
15.Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:
а) суггестия;
б) конформизм;
в) аттракция;
г) самоопределение.
16. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:
а) уход;
б) приспособление;
в) компромисс;
г) соперничество.
17. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:
а)эстетический;
б) интеллектуальный;
в) моральный;
г) мотивационный.
18. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:
а) непринужденность;
б) неопределенность;
в) принудительность;
г) разобщенность.
19. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:

а) компромисс;
б) приспособление;
в) избегание;
г) соперничество.
20. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей:
а) межличностный;
б) межгрупповой;
в) внутригрупповой;
г) внутриличностный

**Оценка за семестр**

Семестровая оценка определяется как округленное до целого числа среднее арифметическое оценок текущего контроля, полученных в течение семестра.

## 4. Контрольно-оценочные средства для промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине «Психология общения» предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

### Критерии оценивания, шкала оценивания

К сдаче зачета допускаются обучающиеся, имеющие положительную оценку по дисциплине по результатам текущего контроля успеваемости.

Зачет может выставляться по результатам:

- текущей аттестации при условии выполнения практических, самостоятельных аудиторных работ в объеме не менее 80% от планового и средней оценкой за семестры не менее «4» баллов;
- выполнения зачетного задания (тестовой работы) при условии выполнения практических, самостоятельных аудиторных работ в объеме не менее 80% от планового на положительную оценку.