

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ
ОБЛАСТИ



Государственное бюджетное образовательное
учреждение Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно – строительный
университет» (ГБОУ АОВО «АГАСУ»)
КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ АГАСУ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине СГ.06 «Психология общения»

по специальности

среднего профессионального образования

21.02.20 «Прикладная геодезия»

ОДОБРЕНО
предметно-цикловой комиссией
«Гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 10
от « 18 » апреля 2025г.
Председатель предметно-
цикловой комиссии

подпись
Тажикова Э.М.

И.О.Фамилия

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом
КСиЭ АГАСУ
Протокол №__
от « 18 » апреля 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор КСиЭ АГАСУ

/С.Н. Коннова/
« 18 » апреля 2025 г.

Составитель: _____ / Н.В. Сабер /

Рабочая программа разработана

на основе ФГОС СПО для специальности 21.02.20 «Прикладная геодезия»

Согласовано:

Методист КСиЭ АГАСУ	/ Д.С. Захарова /
Заведующий библиотекой	/Л.С. Гаврилова/
Заместитель директора по ПР	/Н.Р. Новикова/
Заместитель директора по УР	/Е.О. Черемных/
Специалист ООСиМ СПО	/М.Д. Подольская/

Рецензент:

Педагог-психолог _____ /К.К. Бочаров /

Принято:

Начальник ООСиМ СПО _____ /А.П. Гельван/

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1	Общие положения	4
1.2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
2.	Задания для оценки освоения учебной дисциплины	9
2.1	Задания текущего контроля	9
2.2.	Задания для оценки освоения дисциплины	61
3.	Сводная таблица оценки освоения знаний и умений	65

1. Паспорт комплекта фондаоценочных средств

1.1. Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности **21.02.20 «Прикладная геодезия»** следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями.

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения (проверяемые умения и знания)	Показатели оценки результатов	Виды аттестации	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Точно, четко, умело и правильно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практическая работа, устный опрос	Дифференцированный зачёт
У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Точно, четко, умело и правильно использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Практическая работа	Дифференцированный зачёт
У-3 позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	Точно, четко, умело и правильно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	Практическая работа, письменный опрос	Дифференцированный зачёт
У-4 преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе.	Четко и умело преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе	Практическая работа, устный опрос	Дифференцированный зачёт
З-1 взаимосвязь общения и деятельности;	Поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями	Устный опрос	Дифференцированный зачёт
З-2 цели, функции, виды и уровни общения;	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Ответы на поставленные вопросы	Дифференцированный зачёт
З-3 роли и ролевые ожидания в общении;	Материал излагается уверенно, ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Устный опрос	Дифференцированный зачёт

3-4 виды социальных взаимодействий;	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Ответы на поставленные вопросы	Дифференцированный зачёт
3-5 механизмы взаимопонимания в общении;	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Устный опрос	Дифференцированный зачёт
3-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Ответы на поставленные вопросы	Дифференцированный зачёт
3-7 этические принципы общения;	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Устный опрос	Дифференцированный зачёт
3-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно.	Устный опрос	Дифференцированный зачёт

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля и оценивания						
	Текущий контроль			Промежуточная аттестация			
	Проверяемые умения и знания	Форма контроля	Номер задания	Проверяемые умения и знания	Коды, проверяемых профессиональных и общих компетенций, результатов	Форма контроля	Контрольно-измерительные материалы
Введение.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Творческое задание	Устный опрос №1 Творческое задание №1	У1, У2, У3, У4, 31, 32,	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Дифференцированный зачет	Вопросы к дифференцированному зачёту (44вопроса)
Тема 1.1 Понятие общения	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №2 Тест №1	33, 34, 35, 36, 37,			
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и	У1, У2, У3, У4 31-38	Устный опрос Тест	Устный опрос №3	38,			

позиции в деловом общении	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Практическая работа	Тест №2 Практическая работа №1
Тема 3.1 Общение как передача и прием информации	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №4 Тест №3
Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест Практическая работа	Устный опрос №5 Тест №4 Практическая работа №2
Тема 3.3 Невербальные средства общения	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05,	Устный опрос Тест Вебинар Семинар	Устный опрос №6 Тест №5 Вебинар №1 Семинар №1

	ОК.06, ОК.09		Тест №6
Тема 4.1 Социальное восприятие.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №7 Тест №7
Тема 5.1 Приемы повышения эффективност и общения.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Практическ ая работа	Устный опрос №8 Практическ ая работа №3
Тема 5.2 Правила и приемы делового общения.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест Практическ ая работа	Устный опрос №9 Тест №8 Практическ ая работа №4

Тема 5.3. Этика общения	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №10 Тест №9				
Тема 6.1 Конфликт – понятие, классификаци я и структура	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №11 Тест №10				
Тема 6.2 Возникновени е и развитие конфликта.	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09	Устный опрос Тест	Устный опрос №12 Тест №11				
Тема 6.3 Правила поведения в конфликте и его разрешение	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05,	Устный опрос Практическ ая работа	Устный опрос №13 Практическ ая работа №5				

	OK.06, OK.09						
--	-----------------	--	--	--	--	--	--

2. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

2.1 Задания текущего контроля

Введение. Взаимосвязь общения и деятельности

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 З1-З8 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №1:

1. Какое значение для осуществления профессиональной деятельности имеет общение?
2. Может ли общение выступать как особый вид деятельности?
3. Назовите виды профессиональной деятельности, в которых необходимо общение.

Творческое задание №1:

Заполнить таблицу. Для выполнения упражнения использовать книгу Дейла Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», часть 2 «Шесть способов понравиться людям».

А) выписать правило успешного общения

Б) выписать понравившийся пример автора

В) Представьте, что вы являетесь автором книги по психологии общения и вам нужен свой собственный яркий пример для иллюстрации представленных правил. Пример может содержать информацию из вашего личного опыта, опыта ваших знакомых, знаменитых личностей, наконец, он может быть вымышленным. Он должен быть ярким, понятным и должен иллюстрировать пользу использования правила.

Тема 1.1. Понятие общения

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №2:

1. Перечислите основные функции общения.
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите три взаимосвязанные стороны общения.
4. Каковы основные компоненты общения?
5. Какие характеристики личности способствуют успешности в общении?
6. Определите основные достоинства и недостатки типов общения.

Тест №1:

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием.

1) коммуникация

а) взаимодействие в процессе совместной деятельности

2) интеракция

б) восприятие другого человека

3) перцепция

в) обмен информацией

Ответ: 1в, 2а, 3б

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется....

а) императивное общение

б) манипулятивное общение

в) монологическое общение

г) опосредованное (косвенное) общение

Ответ: б

3. Что из этого не относится к паралингвистическим средствам передачи информации?

- а) слова
- б) жесты
- в) мимика
- г) позы

Ответ: а

4. Какой уровень общения предполагается простой обмен репликами для поддержания разговора?

- а) фатический
- б) информационный
- в) личностный

Ответ: а

5. Личность какого типа больше расположена к общению?

- а) интровертированная личность
- б) экстравертированная личность

Ответ: б

6. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, восприятия и понимания партнера – это:

- а) коммуникация
- б) общение
- в) аттракция

Ответ: б

7. Сопоставьте возраст человека и ведущий вид деятельности в этом возрасте:

- 1) младенчество
- а) Предметная деятельность; формирование речи
- 2) ранний возраст
- б) учебная деятельность
- 3) дошкольный возраст
- в) интимно-личностное общение; подготовка к профессиональной деятельности
- 4) младший школьный возраст
- г) профессиональная деятельность
- 5) подростковый возраст
- д) общение; обмен эмоциональным состоянием со значимых взрослых
- б) зрелый возраст
- е) Сюжетно-ролевая игра
- Ответ: 1д, 2а, 3е, 4б, 5в, 6г

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

- а) светское
- б) манипулятивное
- в) деловое
- г) вербальное

Ответ: б

9. Общение, при котором оценивают другого человека как нужного или мешающего – это ... общение.

- а) светское
- б) манипулятивное
- в) деловое
- г) примитивное

Ответ: г

10. Формальное общение, при котором используют набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношения к собеседнику – это:

- а) светское
- б) «контакт масок»
- в) деловое
- г) массовое
- д) примитивное

Ответ: б

11. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

Ответ: а

Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 З1-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №3:

1. Приведите пример ролей, которые могут вызвать внутриличностный ролевой конфликт.
2. Приведите пример социальных ролей, получение которых не требует целенаправленных усилий.
3. Как приобретение новых социальных ролей влияет на развитие личности?
4. Что такое стратегия «контроллера» и «понимателя»?
5. Дайте определение следующим механизмам: «заражение», «внушение», «убеждение» и «подражание».

6. Раскройте основные виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Приведите примеры.
7. Раскройте транзактный анализ Э. Берна. Опишите типы взаимодействия: кооперация - конкуренция

Тест №2:

1. Дайте определение социальной роли

- а) Социальная роль — это социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.
- б) Социальная роль - нормативно одобренный и предписанный обществом или социальной группой способ, алгоритм, шаблон деятельности и поведения личности, добровольно или принудительно ею принимаемый при реализации определенных социальных функций.
- в) Социальная роль - ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом

Ответ: а

2. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

- 1) внутриличностный
- а) возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций
- 2) внутриролевой
- б) появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации
- 3) личностно-ролевой
- в) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия
- 4) инновационный

г) вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях

Ответ: 1г, 2в, 3а, 4б

3. Приведите пример ролей, которые могут вызвать внутриличностный ролевой конфликт.

Ответ: дочь, студентка, девушка; психолог и преподаватель

4. Приведите пример социальных ролей, получение которых не требует целенаправленных усилий.

Ответ: девушка, старик, ребёнок, мужчина, женщина

5. Ролевой конфликт какого вида описан далее? «В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарник может некоторое время колебаться по вопросу о том, кого спасать в первую очередь – любых простых граждан, повинуюсь служебному долгу, или свою семью, повинуюсь родительскому долгу».

а) внутриличностный

б) внутриролевой

в) личностно-ролевой

г) инновационный

Ответ: а

6. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш)

– это:

а) избегание

б) противоборство

в) уступчивость

г) сотрудничество

д) компромисс

Ответ: г

7. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш)

– это:

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) противоборство
- г) уступчивость
- д) компромисс

Ответ: д

Практическая работа №1 «Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна».

Участники разбиваются на пары. Один говорит любые фразы с позиции Родителя, а другой - должен отреагировать, как получится. После ответа сразу проводить анализ: с какой позиции был дан ответ.

Затем, задание видоизменяется. В ответ на фразу с позиции Родителя, собеседник должен попытаться ответить с позиции Взрослого. После выполнения упражнения проанализировать, насколько трудно реагировать с позиции Взрослого.

Участникам группы предлагается любая ситуация. Например, человек в автобусе поставил портфель на соседнее сидение. Нужно добиться, чтобы он добровольно освободил место. Сидящий получает инструкцию освободить место только по желанию. На роль сидящего выбирается наиболее активный и гибкий участник. В роли уговаривающего могут побывать все желающие участники.

В жизни всегда кто-то предпочитает доминировать, кто-то подчиняться. Однако в реальном общении человек должен уметь одинаково хорошо взаимодействовать в разных позициях в зависимости от ситуации общения и личностных особенностей собеседника. Для развития этого умения полезно попробовать себя в разных ролях.

Тема 3.1 Общение как передача и прием информации

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 З1-З8 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №4:

1. Что такое коммуникация?
2. Речь, функции речи.
3. Что такое невербальные средства общения?
4. Что такое вербальные средства общения?
5. Кого называют коммуникаторами и реципиентами?
6. Кого называют полиглотами?

Тест №3:

1. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?
 - а) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
 - б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
 - в) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
 - г) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Ответ: б

2. Вербальные коммуникации – это:
 - а) язык телодвижений и параметры речи
 - б) устные и письменные
 - в) знаковые и тактильные
 - г) нет правильного ответа

Ответ: б

3. Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) коммуникатор;
- г) приемник

Ответ: в

4. 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»

Ответ: б

5. Реципиент – это человек ...

- а) передающий информацию
- б) принимающий информацию
- в) способный сочувствовать

Ответ: б

6. Психология общения исследует:

- а) восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) совместную деятельность;
- в) все ответы верны;
- г) процесс установления и развития контактов между людьми.

Ответ: а

7. Коммуникативная сторона общения это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;

- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.

Ответ: а

Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №5:

1. Какие виды речи существует?
2. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.
3. Как утолить информационный голод?
4. Какие факторы улучшают, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
5. В чем отличие информированности от информативности?

Тест №4:

1. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?
 - а) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
 - б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
 - в) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
 - г) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Ответ: в

2. Следует выбрать из приведенных суждений правильное
 - а) Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.

б) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.

в) Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.

г) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

Ответ: б, г

3. Язык- это:

а) набор текстов

б) знание правил

в) знаковая система

Ответ: в

4. Обработанную форму общенародного языка, обладающую письменно закрепленными нормами и обслуживающую различные сферы человеческой деятельности, называют:

а) литературным языком

б) художественным языком

в) современным языком

Ответ: а

5. Волюнтаривная функция языка- это:

а) функция общения

б) функция воздействия

в) функция сохранения и передачи информации

г) функция мышления

Ответ: б

6. Коммуникативная функция языка - это:

- а) функция общения
- б) функция воздействия
- в) функция сохранения и передачи информации
- г) функция мышления

Ответ: а

7. Познавательная функция языка – это:

- а) функция общения
- б) функция воздействия
- в) функция сохранения и передачи информации
- г) функция мышления

Ответ: г

8. Аккумулятивная функция языка - это:

- а) функция общения
- б) функция воздействия
- в) функция сохранения и передачи информации
- г) функция мышления

Ответ: в

9. Назовите формы существования языка:

- а) диалект
- б) художественный язык
- в) просторечие
- г) жаргон
- д) литературный язык

Ответ: а, б, в, г

10. Жаргон- это:

- а) речь социальных и профессиональных групп людей, объединенных общностью занятий, интересов, социального положения и т.п;
- б) речь людей одной местности;
- в) речь неграмотных людей.

Ответ: а

11. Просторечие-это:

- а) речь социальных и профессиональных групп людей, объединенных общностью занятий, интересов, социального положения и т.п;
- б) речь людей одной местности;
- в) речь неграмотных людей.

Ответ: в

12. Диалект-это:

- а) речь социальных и профессиональных групп людей, объединенных общностью занятий, интересов, социального положения и т.п;
- б) разновидность языка, которая употребляется как средство общения между людьми, связанными между собой одной территорией.
- в) речь неграмотных людей.

Ответ: б

13. Что не является коммуникативным качеством хорошей речи?

- а) правильность;
- б) выразительность;
- в) бедность;
- г) чистота.

Ответ: в

14. Выберите языковые средства, разрушающие чистоту речи:

- а) диалектизмы;

- б) неологизмы;
- в) жаргонизмы
- г) архаизмы.

Ответ: а, в

Практическая работа №2

Подготовить информацию о 13 великих языка мира.

Тема 3.3 Невербальные средства общения

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №6:

1. Назовите виды невербальных средств общения.
2. Какие правила поведения необходимо соблюдать в условиях толпы?
2. Чем отличается мимика и жестикация при неискренности?
3. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
4. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?
5. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
6. Управлять своим невербальным поведением - не значит ли это отказ от естественности?
7. Какова роль невербальных коммуникаций в межличностных отношениях?

Тест №5:

1. Представители какой нации жестикулируют больше других?
 - а) финны
 - б) итальянцы
 - в) французы

г) мексиканцы

Ответ: г

2. Как называется научная дисциплина, которая изучает закономерности пространственной организации общения, влияние на общение расстояния между людьми?

а) хирология

б) кинесика

в) проксемика

г) антропология

Ответ: в

3. Какое полушарие мозга контролирует эмоции?

а) правое

б) левое

в) оба

Ответ: а

4. На какой стороне лица более отчетливо выражены отрицательные эмоции?

а) на правой

б) на левой

в) отрицательные эмоции распределены равномерно на обеих сторонах лица

Ответ: в

5. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию в общении

1) интимная зона

а) 15-46 см

2) общественная зона

б) 46 см – 1,2 м

3) личная

в) 1,2 – 3,6 м

4) социальная зона

г) от 3,6 м

Ответ: 1а, 2г, 3б, 4в

6. Какое из этих правил поведения в условиях скученности людей (в автобусе, в лифте, на концерте, митинге) является неверным? (можно выбрать несколько вариантов)

а) желательно разговаривать с кем-то из знакомых

б) смотреть людям прямо в глаза

в) движения должны быть сдержанными

г) чем шире вы улыбаетесь окружающим – тем лучше.

Ответ: а, б, г

7. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) все ответы верны

б) кинесика

в) проксемика

г) такетика

Ответ: а

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) мимика

б) поза

в) покашливание

г) рукопожатие

д) устная речь

Ответ: а, б

9. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- а) свою неприязнь
- б) свое желание Вас ударить
- в) свою неуверенность
- г) свое расположение к Вам

Ответ: г

10. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- а) скуку
- б) досаду
- в) печаль
- г) гордость

Ответ: г

11. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- а) постукивание по столу пальцами;
- б) руки в боки на поясище;
- в) потирание ладоней;
- г) почесывание шеи.

Ответ: б

7. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

- а) он чувствует свое превосходство;
- б) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- в) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- г) он оценивает Ваши слова.

Ответ: б

Вопросы к вебинару №1

Ответить на вопросы к вебинару Алана Пиза «Язык телодвижений»

- 1) Что такое язык телодвижений?
- 2) Кто лучше понимает язык жестов: мужчины или женщины? Почему?
- 3) В течение какого времени складывается впечатление о вас у нового знакомого?
- 4) Самое непопулярное рукопожатие в мире?
- 5) Сколько покачиваний при рукопожатии необходимо делать в Германии, прежде чем отпустить руку?
- 6) В какой руке необходимо держать буклет с информацией или бутылку воды, когда вы находитесь на деловом мероприятии?
- 7) Какую причёску и макияж необходимо сделать девушке или женщине для деловой встречи, чтобы произвести впечатление собранной и ответственной?
- 8) В каких случаях не работает правило для собеседований: «выглядеть так, как будто вы уже занимаете данную должность»?

Задание к семинару №1 «Язык телодвижений»:

Подготовить устное сообщение по книге Алана Пиза «Язык телодвижений» на заданные темы. Поощряется использование презентации, раздаточного материала или работа совместно с ассистентом-одноруппником.

Критерии оценки:

- свободное владение материалом;
- умение доносить информацию до аудитории

Список тем выступлений:

1. Основные коммуникационные жесты и их происхождение.
2. Как сказать неправду, не раскрыв себя.
3. Как научиться говорить на языке телодвижений.
4. Ладони, честность и открытость
5. Открытые ладони и обман

6. Сила ладони
7. Рукопожатия
8. Доминирующее и покорное рукопожатие
9. Кто должен первым предлагать руку для рукопожатия
10. Различные виды рукопожатий
11. Жесты кистей рук. Потирание ладоней
12. Потирание большого пальца об указательный
13. Сцепленные пальцы рук
14. Шпалеобразное положение рук
15. Закладывание рук за спину
16. Акцентирование больших пальцев
17. Значение жестов, связанных с Прикосновением рук к различным частям лица
18. Обман, ложь, сомнение
19. Защита рта рукой
20. Потирание века
21. Прикосновение к носу
22. Почесывание и потирание уха
23. Почесывание шеи
24. Оттягивание воротничка
25. Пальцы во рту
26. Подпирание ладонью щеки и подбородка
27. Скука
28. Оценочные отношения
29. Поглаживание подбородка
30. Варианты жестов, связанных с принятием решения
31. Сочетание различных «рука-к-лицу» жестов
32. Потирание затылка и хлопок по лбу
33. Руки в качестве барьеров
34. Руки на груди

- 35.Скрещенные на груди руки — самый распространенный жест
- 36.Скрещивание рук, усиленное сжатием пальцев в кулак
- 37.Кисти скрещенных рук на плечевой части руки
- 38.Неполный барьер, образуемый руками
- 39.Замаскированные жесты, связанные со скрещиванием рук
- 40.Защитный барьер, сформированный с помощью ног
- 41.Перекрещивание ног
- 42.Европейский способ закидывания ноги на ногу
- 43.Закидывание ноги на ногу с образованием угла
- 44.Закладывание ноги на ногу с фиксацией ноги руками
- 45.Перекрещенные ноги в положении стоя.
- 46.Стадии расслабления напряженной позы
- 47.Защищается — или, может, замерзла?
- 48.Прижатые к друг другу лодыжки
- 49.Фиксирование ступни одной ноги на голени другой
- 50.Другие известные жесты и движения
- 51.Манера сидеть верхом на стуле с широко расставленными ногами
- 52.Собирание несуществующих ворсинок
- 53.Жесты головой
- 54.Основные положения головы
- 55.Закладывание рук за голову
- 56.Жесты агрессивности и готовности к действиям
- 57.Выражение готовности у сидячего человека
- 58.Стартовая поза
- 59.Сексуальная вызывающая поза
- 60.Сигналы глаз
- 61.Поведение глаз
- 62.Деловой взгляд
- 63.Социальный взгляд
- 64.Интимный взгляд

65. Взгляд искоса
66. Прикрытые веки
67. Как контролировать взгляд собеседника
68. Жесты и сигналы, характерные для процесса ухаживания
69. Жесты, используемые мужчинами при ухаживании
70. Жесты и сигналы, используемые женщинами для завлечения мужчин
71. Женская манера скрещивания ног
72. Сигареты, сигары, трубки и очки
73. Курение
74. Курильщики трубок
75. Любители сигарет
76. Курильщики сигар
77. Обычные жесты, характерные для курящих
78. Манипулирование очками
79. Способы затянуть время
80. Взгляд поверх очков
81. Жесты собственнических и территориальных претензий
82. Территориальные претензии
83. Жесты собственника
84. Отзеркаливание
85. Поклоны, ссутуливание, их зависимость от социального статуса
86. Влияние на окружающих с помощью различных положений корпуса тела
87. Углы и треугольники. Открытые позиции
88. Закрытые позиции
89. Способы выражения принятия или непринятия человека в свой круг
90. Как поворотом корпуса тела выражается заинтересованность к сидящему рядом человеку
91. Как ступени ног выражают заинтересованность
92. Расположение участников при общении в положении сидя

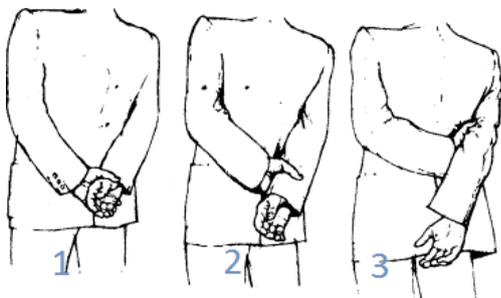
Тест №6 «Знаете ли вы язык телодвижений?»

1) Женщина на этой картинке заинтересована в том, что ей говорят?



- а) да
- б) нет

2) Какой из вариантов жестов говорит о том, что человек очень сильно нервничает?



- а) 1
- б) 2
- в) 3

3) Вы проводите семинар. Заинтересован ли этот человек в продолжении вашего выступления?



- а) да, он готов слушать вас ещё долго
- б) нет, он устал вас слушать или хочет высказаться

4) Каждый раз, когда вы говорили неправду, ваш собеседник делал такой жест. Поверил ли он вам?



- а) нет
- б) да

5) Этот человек произнес речь, начинавшуюся со слов "По моему скромному мнению". Как вы думаете, считает ли он в действительности свое мнение скромным?



а) да

б) нет

б) Как вы думаете, человек на картинке согласен с тем, что ему говорят?



а) да

б) нет

7) Этот человек только что вам соврал. Как вы думаете, он уверен в том что его ложь не раскроется?



а) нет, он нервничает

б) он абсолютно спокоен и уверен, что вы ему поверили

8) Возможно ли, что девочка только что соврала родителям?



а) нет

б) да

9) Как вы думаете, этот человек...



а) откровенен

б) говорит неправду

10) Мужчина рассказывая о своем успешном бизнесе, несколько раз делал этот жест. Действительно ли он успешен?



- а) да, он действительно успешный бизнесмен
- б) нет, скорее всего, он обманывал

Правильные ответы:

1б, 2в, 3б, 4а, 5б,6б,7а, 8б, 9а, 10б

Тема 4.1 Социальное восприятие.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №7:

1. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
2. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого из них.
3. Назовите ошибки восприятия при первом впечатлении о человеке.
4. Кто является автором «социальной перцепции»?
5. Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?
6. Что такое «каузальная атрибуция»?
7. Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.
8. Что такое интроверсия и экстраверсия?

Тест №7

1. Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Ответ: 1в, 2а, 3б, 4г

2. Кто впервые ввел термин «социальная перцепция»?

- а) Дж.Брунер
- б) Э. Берн
- в) А.Миллер
- г) З.Фрейд

Ответ: а

3. Осознание человека того, как он воспринимается человеком по общению – это...

- а) рефлексия
- б) эмпатия

- в) идентификация
- г) все ответы верны

Ответ: а

4. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) процесс познания другого человека
- в) демонстрацию креативного поведения

Ответ: б

5. Интерактивная сторона общения это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.

Ответ: б

6. Общее оценочное впечатление о человеке в зависимости от его социального статуса в условиях дефицита информации о нем, доминирование первого впечатления о человеке – это эффект...

- а) новизны
- б) ореола
- в) эмпатии
- г) бумеранга

Ответ: б

7. Каузальная атрибуция – это...

- а) приписывание причин поведения другому человеку
- б) приписывание другому человеку определенных качеств
- в) уподобление себя другому человеку
- г) все ответы неверны

Ответ: а

8. Основными психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

Ответ: г

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

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

Ответ: а

10. Эффект ореола – это:

- а) свечение над головой у святых
- б) приписывание другому человеку определенных качеств
- в) галлюцинации
- г) все ответы неверны

Ответ: б

11. Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- 1) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний:
- 2) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;

3) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

А) каузальная атрибуция;

Б) идентификация;

В) эмпатия;

Г) подражание;

Д) аттракция;

Е) конформность

Ответ: 1в, 2д, 3б

12. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

а) аттракция

б) аффилиация

в) гипноз

Ответ: а

13. 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 ...

а) края

б) первичности

в) ореола

г) бумеранга

Ответ: б

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

а) самоактуализация

б) стереотипизация

в) идентификация

г) обобщение

Ответ: б

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

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

Ответ: г

16. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

Ответ: а

Тема 5.1 Приемы повышения эффективности общения.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №8:

1. Что такое активное, пассивное слушание?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Назовите активные методы повышения коммуникативной компетенции?
5. Как используется прием «Имя собственное»?
6. Как используются приемы «Золотые слова» и «Зеркало отношений»?
7. Назовите способы повышения эффективности межличностных коммуникаций.

Практическая работа №3

Упражнение-эксперимент

Инструкция: Возьмите по чистому листу А4 и закройте глаза. Сейчас надо будет выполнить определенные действия с бумагой. Ваша задача точно следовать инструкции, так, чтобы результат у всех был одинаковый.

Ведущий (читает): Согните лист пополам. Еще раз пополам. Оторвите верхний правый угол. Оторвите нижний правый угол. Откройте глаза. Что получилось? Узоры у всех различные, есть похожие, но одинаковых нет, хотя инструкция для всех звучала одинаково.

Вывод: (на доске)

В процессе общения, казалось бы, однозначная информация воспринимается по-разному, что ведет к непониманию друг друга.

Ведущий: Зачастую в сложных, напряженных ситуациях мы высказываем резкие, негативные оценки в адрес друг друга, и начинаем, например, так: «Вы всегда ведете себя так..», «Ты меня все время обвиняешь», «Ты как всегда не готов..» На такие высказывания противоположная сторона отвечает обычно отрицанием, обидой, защитой.

Еще один навык эффективного общения – «Я – высказывание».

В отличие от «Ты высказывания», примеры которого только что прозвучали, «Я – высказывание» передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без оценки и это отношение передается при помощи выражения вашего чувства. Это высказывание не несет обвинения в адрес другого человека, а просто констатирует факт возникновения данных чувств.

Навык эффективного общения «Я — высказывание» (вывешивается на доске)

Необходимо:

1. Объективно описать событие, ситуацию, без экспрессии, вызывающей напряжение («когда я вижу, что...», «когда это происходит...»)

2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации (« я чувствую...», «я огорчаюсь...», « я не знаю как реагировать...»)
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания (« потому что я не люблю...», « мне бы хотелось...»)
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов (« возможно, тебе стоит поступить так...», « в следующий раз сделай так ...»)
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение)

Формула: Ситуация + Я – чувство + Объяснение

Упражнение: Переформулировки

Работа в группах. На группу выдается набор фраз, обращений (2- 4), произносимых некорректно.

Задача: необходимо переформулировать фразы и обращения, используя «Я-высказывание».

Фразы для обсуждения в группах (например):

«Вы всегда ведете себя так плохо»

«Увы, ты опять все испортил»

«Ты меня все время обвиняешь»

«Твой внешний вид меня пугает»

«С вами невозможно провести хорошее занятие»

Каждая группа озвучивает свои варианты переформулировок.

Ведущий: Для более точного восприятия другого человека очень важно умение чувствовать партнера по общению и не меньшее значение имеет способность осознавать свои собственные чувства и действия в различные моменты общения с другими членами группы.

Упражнение «Живые руки»

В комнате расставляются стулья в два ряда. Все снимают с рук кольца, часы и завязывают себе глаза. Всех членов группы рассаживают так, чтобы они не знали, кто сидит напротив.

Ведущий: «Сидя лицом к партнеру нужно познакомиться с ним только руками, касаясь ими его рук. Боритесь руками, миритесь руками. Затем попрощайтесь с партнером руками и снимите повязку с глаз. Обменяйтесь друг с другом в течение нескольких минут своими впечатлениями». Затем глаза вновь завязывают и садятся в другом порядке.

Упражнение «Глаза в глаза».

Ведущий: «Посмотрите друг другу в глаза. Установите зрительный контакт без использования слов. Через несколько минут обсудите свои ощущения».

Ведущий: Еще один очень важный, особенно в наше время, навык — навык поддержки.

Навык поддержки (на доске)

Если бы у меня была такая проблема, как бы я себя чувствовал!?

Смысл поддержки: Важно! Дать объективно существующий позитив в ситуации, испытываемого человеком негатива.

Ведущий: Есть такое упражнение «синий и красный карандаш».

Один человек из группы рассказывает о своей проблеме и каждый присутствующий по кругу, 1 раз говорит ему что-нибудь по этому поводу, начиная со слов: «мне бы твои проблемы», или «сам виноват...» 2 круг: участники свои слова начинают так: «все равно ты молодец, потому что...». Затем у человека, предъявившего свою проблему спрашивают, как он себя чувствовал в 1м и 2м случае. Синий карандаш – пример поддержки.

Ведущий: Не менее, а возможно и более важно уметь поддерживать самого себя. У каждого из нас есть свои сильные стороны, но обнаружить их в себе порой оказывается нелегко. Некоторые люди полагают, что не обладают никакими качествами, которые могли бы послужить для них внутренней точкой опоры, они не умеют думать о себе в позитивном ключе. Для определения собственных сильных сторон, возможностей их конструктивного использования, для

осознания своей системы ценностей большую помощь может оказать совместная работа, общение с другими людьми, возможность поделиться с ними мыслями и чувствами.

Тема 5.2 Правила и приемы делового общения.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №9:

3. В чём состоит отличие агрессивного и асертивного поведения?
4. Перечислите признаки асертивного поведения.
3. Назовите основные этапы деловой беседы.
4. Назовите правила ведения телефонного разговора.

Тест №8

1. Какие из представленных рекомендаций НЕ нужно соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем (можно выбрать несколько вариантов)?
 - а) уделять большое внимание внешности собеседника
 - б) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу
 - в) разграничивать факты и мнения
 - г) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять
 - д) отвечать как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

Ответ: а, б, д

2. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

1) активное слушание

а) настрой на слушание, создание доверительной атмосферы, отражение переживаний, чувств собеседника, выдерживание пауз, необходимых человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях

2) пассивное слушание

б) заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, обратная связь. Применяется при обмене информацией, деловых переговорах, получении инструкций

3) эмпатическое слушание

в) эмоциональная невключенность в общение, уточняющие вопросы, минимальные словесные реакции, осознание своих мыслей, переживаний. Используется при общении с человеком, который находится в состоянии аффекта.

Ответ: 1б, 2в, 3а

3. Выберите признаки ассертивного поведения (можно выбрать несколько вариантов):

а) взгляд собеседнику прямо в глаза

б) длинные паузы, тихий голос

в) использование описательных выражений, касающихся определенного поведения

г) высказывания, не допускающие возражений

д) подчеркивание того, что выражаемые мысли и чувства принадлежат именно вам

Ответ: а, в, д

4. Представители какой из перечисленных наций более склонны к пассивному поведению, нежели к ассертивному?

а) латиноамериканцы

б) британцы

в) вьетнамцы

г) русские

Ответ: в

5. Какие правила конструктивной критики из перечисленных необходимо соблюдать? (можно выбрать несколько вариантов)

- а) описывать поведение точно и подробно
- б) делать позитивное вступление перед негативными замечаниями
- в) не предлагайте человеку другие варианты поведения

Ответ: а, б

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Ответ: б

7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) аудиальными образами
- б) зрительными образами
- в) тактильными образами

Ответ: б

8. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) познавательного сообщения
- б) призыва
- в) приказа
- г) просьбы

Ответ: б, в, г

9. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) «прочтением» стенических эмоций партнеров
- б) выслушиванием жалоб клиентов
- в) дискуссионным обсуждением проблем
- г) обсуждением каких-либо инновационных проектов

Ответ: в

10. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- а) отрицательно
- б) положительно

Ответ: б

11. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- а) отрицательно
- б) положительно

Ответ: а

12. Рефлексивное слушание – это:

- а) уточнение
- б) внимательное молчание
- в) перефразирование
- г) минимализация ответов
- д) отражение чувств
- е) ограниченное число вопросов

Ответ: а, в, д

Практическая работа №4 «Развитие ассертивных реакций»

Задание. Для каждой из представленных ситуаций запишите пассивные и агрессивные реакции и затем сравните их с более уместной ассертивной реакцией.

Ситуация 1. Вы возвращаетесь к себе, чтобы напечатать задание к завтрашнему дню, и обнаруживаете там кого-то еще, кто печатает на вашем ноутбуке.

Ситуация 2. Вы работаете в магазине неполный день. Именно в тот момент, когда ваш рабочий день закончился и вы готовы уйти (вы хотите скорей отправиться домой, потому что у вас запланирован приятный ужин в обществе дорогого вам человека), ваш начальник заявляет вам: «Мне бы хотелось, чтобы вы еще поработали, если вы не против. Прохор Иванович должен был заменить вас, но он только что позвонил и сказал, что сможет быть не раньше чем через час».

Ситуация 3. Вы говорите по телефону с родителями, которые живут в другом городе, и ваша мать сообщает вам: «Мы ожидаем, что ты поедешь вместе с нами в субботу навестить твоего дядю». Вы же собирались провести субботу, работая над своим резюме, так как у вас на следующей неделе важное интервью.

Ситуация 4. Вы собираетесь пойти на танцы со своим другом, это удовольствие вы долго предвкушали. Когда вы встретились, ваш приятель заявляет: «Если тебе все равно, я подумал, мы бы лучше пошли в кино».

Тема 5.3. Этика общения

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №10:

1. Раскройте понятия терминов «этика общения» и «культура общения».
2. Назовите правила вербального этикета.
3. Назовите правила невербального этикета.
4. Что такое деловой этикет?

Тест №9:

1. Предмет этики -

- а) культура
- б) мораль
- в) прекрасное
- г) социальные отношения

Ответ: б

2. Укажите основные категории этики

- а) добро и зло;
- б) пространство и время;
- в) свобода;
- г) совесть

Ответ: а

3. Что изучает наука этика?

- а) мораль, нравственность
- б) поведение каждого конкретного человека в обществе
- в) политическое устройство общества
- г) социальные проблемы общества
- д) традиции, обычаи, народное творчество

Ответ: а

4. Этика - это:

- а) учение о боге
- б) учение о морали
- в) учение о правилах хорошего тона
- г) учение о традициях и обычаях

Ответ: б

5. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

Ответ: а

6. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

Ответ: б

7. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

Ответ: а

8. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

Ответ: в

9. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

Ответ: в

10. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

Ответ: а

Тема 6.1 Конфликт – понятие, классификация и структура.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №11:

- 1) Каковы деструктивные последствия конфликта?
- 2) В чём польза конфликтов в организации?
- 3) Какие типы конфликтогенов вы знаете?
- 4) В чём отличие конфликта и конфликтной ситуации?
- 5) В чём заключается закон эскалации конфликтогенов, и как его можно практически использовать?

Тест №10:

1. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:
 - а) повышает психологическую напряженность;
 - б) снижает эффективность совместной деятельности;
 - в) обнаруживает существующие противоречия;
 - г) изменяет условия и обстоятельства общения;
 - д) верны ответы А и В;
 - е) верны ответы В и Г.

Ответ: е

2. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?
 - а) критика
 - б) снисходительное отношение

- в) подшучивание
- г) хвастовство
- д) эгоистичное поведение
- е) категоричные высказывания
- ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном
- з) всё перечисленное может быть конфликтогеном

Ответ: з

3. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-

- а) межгрупповой конфликт
- б) социальный конфликт
- в) межличностный конфликт
- г) внутриличностный конфликт

Ответ: г

4. Открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий — это..

- а) инцидент
- б) казус
- в) случай
- г) происшествие

Ответ: а

5. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

- а) неуправляемый
- б) ригидный
- в) бесконфликтный
- г) демонстративный
- д) сверхточный

Ответ: б

6. Конфликт представляет собой

- а) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости
- б) открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости
- в) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

Ответ: в

7. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
- б) столкновение интересов
- в) нанесение взаимного ущерба
- г) борьба мнений
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета

Ответ: д

8. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;

- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

Ответ: в

9. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

Ответ: д

Тема 6.2 Возникновение и развитие конфликта.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №12:

- 1) В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетается высокая склонность к кооперации и низкая склонность к напористости?
- 2) В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетаются низкое внимание как собственным интересам, так и к интересам другого человека?
- 3) Какую стратегию поведения в конфликте лучше применить в ситуации, когда предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно ее волнует, и есть желание сохранить добрые отношения?
- 4) Стоит ли избегать критики в деловых отношениях? Аргументируйте свой ответ.

5) Какой самый распространенный стиль поведения в конфликтных ситуациях?

Тест №11:

1. Что из перечисленного не является стилем поведения в конфликтной ситуации, выделенным К.У. Томасом и Р.Х. Килхменом?

- а) конкуренция
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) противоречие
- д) приспособление
- е) уклонение

Ответ: г

2. Какая стратегия поведения в конфликте должна применяться в ситуации, когда стороны способны выслушать друг друга, и между ними установлены прочные взаимоотношения?

- а) избегание
- б) приспособление
- в) сотрудничество
- г) компромисс

Ответ: в

3. Какую стратегию поведения в конфликте лучше применить в ситуации, когда предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно ее волнует, и есть желание сохранить добрые отношения?

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Ответ: б

4. Какую стратегию поведения в конфликте целесообразно применять, если вы обладаете достаточной властью и авторитетом и считаете очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее?

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

Ответ: а

5. В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетаются низкое внимание как собственным интересам, так и к интересам другого человека?

- а) конкуренция
- б) компромисс
- в) сотрудничество
- г) избегание
- д) приспособление

Ответ: г

6. В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетается высокая склонность к кооперации и низкая склонность к напористости?

- а) конкуренция
- б) компромисс
- в) сотрудничество
- г) избегание
- д) приспособление

Ответ: д

7. 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.

Ответ: б

Тема 6.3 Правила поведения в конфликте и его разрешение.

Проверяемые результаты обучения:	У1, У2, У3, У4 31-38 ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ОК.09
---	---

Устный опрос №13:

1. Назовите основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Что такое избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс?
3. Какие приёмы саморегуляции можно использовать в конфликтных ситуациях?
4. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации является самой эффективной? Почему?

Практическая работа №5 на тему «Конфликты: способы их предупреждения и разрешения»

Задание 1. Проанализируйте конфликт из фильма «Резня» (2011, Р.Полански)

- 1) Участники (стороны конфликта)
- 2) Объект притязаний сторон (что является для них желаемым?)
- 3) Декларируемые цели сторон (внешняя позиция; т.е. что они заявляют)
- 4) Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция, что они думают, чего хотят, чего опасаются)

1 сторона:

2 сторона:

5) Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности (не выбрать один пункт, а проанализировать по всем):

1. Появление новых участников
2. Возникновение конфликтов среди единомышленников
3. Изменение формулировки внешней позиции
4. Переконструирование ценностей и смыслов
5. Изменение в объекте конфликта
- 6) Выбранный способ разрешения конфликта каждой из сторон, чувства и мысли ее представителей
- 7) Стратегия поведения в конфликте
- 8) Вывод (Какие чувства вы испытывали при просмотре фильма? Кто был прав, а кто нет? Почему произошла такая ситуация? Могло ли быть по-другому? Как? Эффективный ли способ взаимодействия выбрали герои фильма?)

2.2. Задания для оценки освоения дисциплины

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта по дисциплине

Вопросы

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.

6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.

25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека. 39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета.
41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.
43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.

Критерии оценки:

- **оценка «5»** выставляется, если студент:

- полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой;

- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности

- **оценка «4»** выставляется, если:

ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;

- **оценка «3»** выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, имелись затруднения или допущены ошибки в определении темы, идеи, системы образов художественного произведения;

- **оценка «2»** выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание материала;

- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала,

- допущены ошибки в определении авторства, темы, системы образов.

Условия выполнения заданий

Количество вариантов задания для студента – 2 теоретических вопроса.

Выполненное задание представляется и оценивается преподавателем:

устно в виде ответа на теоретический вопрос.

Оборудование: рабочие места обучающихся.

Таблица - Критерии оценки выполнения задания

Коды общих и проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
1	2	3
ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор способа решения задач	да

ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации	да
ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективное взаимодействие и работа в команде	да
ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке РФ	да
ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Проявление гражданско-патриотической позиции и демонстрирование поведения на основе традиционных ценностей с учётом межнациональных и межрелигиозных особенностей	да
ОК9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	да

3.Сводная таблица оценки освоения знаний и умений

Результаты освоения	Текущий контроль			Промежуточная аттестация по УД		
	Тестирование Текст с открытым ответом	Практическая работа	Проверочные работы	Ход выполнения задания	Подготовленный продукт Осуществленный процесс	Устное обоснование результатов работы
1	2	3	5	6	7	8
Уметь						

У1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	+	+	+	+	+	+
У2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	+	+	+	+	+	+
ЗНАТЬ						
З1. взаимосвязь общения и деятельности;	+	+	+	+	+	+
З2. цели, функции, виды и уровни общения;	+	+	+	+	+	+
З3. роли и ролевые ожидания в общении;	+	+	+	+	+	+
З4. виды социальных взаимодействий;	+	+	+	+	+	+
З5. механизмы взаимопонимания в общении;	+	+	+	+	+	+
З6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	+	+	+	+	+	+
З7. этические принципы общения;	+	+	+	+	+	+
З8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	+	+	+	+	+	+

Лист актуализации

ОДОБРЕНО предметно-цикловой комиссией №__

Протокол № от «__» ____ 20 г. Председатель ПЦК _____ / _____ /

(подпись) (Ф.И.О.)

ОДОБРЕНО предметно-цикловой комиссией №__

Протокол № от «__» ____ 20 г. Председатель ПЦК _____ / _____ /

(подпись) (Ф.И.О.)

ОДОБРЕНО предметно-цикловой комиссией №__

Протокол № от «__» ____ 20 г. Председатель ПЦК _____ / _____ /

(подпись) (Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

--	--	--