

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГАПОУ СО «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ МОНТАЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**08.02.07 «Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств,  
кондиционирования воздуха и вентиляции»**

Екатеринбург, 2021

**ПАСПОРТ  
фонда оценочных средств**

**Специальность 08.02.07 «Монтаж и эксплуатация внутренних сантехнических устройств, кондиционирования воздуха и вентиляции»  
промышленных и гражданских зданий»**

**Учебная дисциплина «Психология общения»**

Форма промежуточного контроля – дифференцированный зачёт.

Форма обучения – очная.

**1. Соответствие оценочных средств контролируемым знаниям,  
умениям, практическому опыту, общим и профессиональным компетенциям**

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы УД, МДК,)	Контролируемые знания	Контролируемые умения	Контролируемые компетенции или их части	Оценочные средства
	<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 01 - ОК 07.  ОК 09 - ОК 11.	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
1	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.				
2	Тема 1.2. Классификация общения.				
3	Тема 1.3. Средства общения				
4	Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)				
5	Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)				
6	Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)				
7	Тема 1.7. Техники активного слушания				
	<b>Раздел 2.</b>	- приёмы	- применять	ОК 01 - ОК	Оценка решений

	<b>Психологические особенности делового общения</b>	саморегуляции в процессе общения-взаимосвязь общения и деятельности;	технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	07. ОК 09 - ОК 11.	творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
8	Тема 2.1. Деловое общение				
9	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	- цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения	- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
	<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 01 - ОК 07.	Оценка решений творческих задач Тестирование
10	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	- приёмы саморегуляции в процессе общения - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения	- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 09 - ОК 11.	Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
	<b>Раздел 4. Верификация ложной информации в процессе общения</b>	- приёмы саморегуляции в процессе общения - механизмы взаимопонимания в общении;	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 11.	Оценка решений творческих задач Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
11	Тема 4.1. Определение и				

	психологическая структура лжи	- техники и приемы верификации информации, ведения беседы, убеждения;	ой деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
12	Тема 4.2. Верификация ложной информации	- этические принципы общения			

## 2. Перечень общих компетенций

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

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

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

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## 3. Характеристика оценочных материалов

Оценочные материалы по учебной дисциплине «Психология общения» представляют собой комплект тестов, практических работ и самостоятельных заданий.

## 4. Перечень объектов контроля и оценки

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические	Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (сообщений).  <b>Промежуточная</b>

принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Полнота и правильность ответов	<b>аттестация</b> в форме контрольной работы
Умения: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения; -рациональность действий и т.д.  Правильное выполнение заданий в полном объеме	<b>Текущий контроль:</b> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы;  - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий.  <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий.

### Устный ответ

**Оценка «отлично»** ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.

4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

7. Понимание основных психологических понятий.

8. При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно;

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.

5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;

2. Не делает выводов и обобщений.

3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;

4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;

5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;

7. Полностью не усвоил материал.

**Примечание.** По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

#### Оценка за тест

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

#### Шкала оценки образовательных достижений

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

#### 5. Методика проведения контроля

На первом занятии учебной дисциплины «Психология общения» преподаватель знакомит студента:

- с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»;
- с перечнем знаний, умений и компетенций, которые должны быть сформированы у студента в ходе изучения учебной дисциплины;
- условиями допуска к дифференцированному зачёту;
- порядок проведения дифференцированного зачёта.

#### 6. Структура контрольных заданий, тестов.

##### Раздел 1.

##### Психологические аспекты общения

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

##### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В

3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует...	А



	А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б

### Вариант 2

	Задания	Эталон ответов
1	<b>Деловое общение – это:</b> А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А
2	<b>Основная задача делового общения –</b> А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
3	<b>Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»?</b> А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А) примитивное Б) закрытое	Г

	В) ролевое Г) открытое	
5	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) проекции В) новизны Г) ореола	Г
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация	Б
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция	В
9	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные	Б
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А
11	Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности	В
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика	Б

	Г) меланхолика	
13	<b>Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность</b> свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г
14	<b>Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано:</b> А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б
15	<b>Возможно ли изменить тип темперамента?</b> А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б
16	<b>Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях</b> А) холерик Б) сангвиник В) флегматик Г) меланхолик	А
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б
18	<b>Аккуратность, бережливость и щедрость –</b> А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В
19	<b>Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств – это</b> А) аффект; Б) страсть; В) чувство; Г) настроение.	А
20	<b>Основой характера является:</b> А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А

**Практическое занятие № 1:** Составление таблицы «Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги»

**Практическое занятие № 2:** Проработка психотехнических упражнений «Работа со шкалой эмоциональных тонов».

**Практическое занятие № 3:** Проработка психотехнических упражнений «Коммуникативные барьеры»

**Практическое занятие № 4** «Психотехнические упражнения понимание оппонентов и их контроль»

**Самостоятельная работа обучающихся № 1.** Анализ психологических экспериментов в учебном фильме «Я и другие» (1971, 2010 гг.)

**Самостоятельная работа обучающихся № 2.** Составить кроссворд «Психологические аспекты общения»

## Раздел 2.

### Психологические особенности делового общения

**Форма проведения:** тест

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

**Время на подготовку и выполнение:** 30 мин.

#### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
4	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А
6	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б
7	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А
8	Общение «по горизонтали» - это:	В

	А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	
9	Язык телодвижений – это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В
10	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б
11	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А
12	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б
14	Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

### Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях;	А

	В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В
4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А
6	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А
7	Язык телодвижений - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В
8	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации;	В

	Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

**Практическое занятие № 5:** «Психологические особенности ведения деловых дискуссий, публичных выступлений»

**Практическое занятие № 6.** «Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента».

**Практическое занятие № 7:** «Психотипирование, как навык коммуникации в профессиональном общении»

### Раздел 3.

#### Конфликты в деловом общении

**Практическое занятие № 8:** Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»

**Самостоятельная работа обучающихся № 3** составить кроссворд «Конфликты в профессиональном общении»

Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

**1.** Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

**2.** Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

**3.** Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

**4.** Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы. Что было причиной конфликта? Как он был разрешен?

### Раздел 4.

#### Верификация ложной информации в процессе общения

**Практическая работа № 9** «Признаки обмана в общении».

**Психологический тест:** *насколько вы склонны ко лжи?*

Нет людей, которые бы ни разу в своей жизни не сказали неправду. Но одни пользуются ложью постоянно, а другие прибегают к обману крайне редко и врут, не нанося вреда окружающим. К какому типу людей относитесь вы? Давайте проверим!

1. Вам рассказали не смешной и длинный анекдот. Человек очень старался, конечно, ждет от вас соответствующей реакции. Как вы отреагируете?

а) громко и продолжительно рассмеюсь; мне жаль людей, когда они нелепо выглядят в глазах окружающих;

б) улыбнусь и постараюсь быстро сменить тему, чтобы этот анекдот поскорее забылся;

в) честно скажу рассказчику в глаза, что смеяться тут не над чем, чтобы он больше никому не пытался повторить этот анекдот.

2. Человек, который вам неприятен, пытается завязать с вами дружеские отношения. Для этого он подчеркнуто вежливо общается с вами. Как вы ему ответите?

а) сделаю вид, что мы можем пообщаться, но потом расскажу об этом друзьям, и мы вместе посмеемся над ним;

б) сведу общение к минимуму и намекну, что это ни к чему хорошему не приведет;

в) открыто ему заявлю, что у нас не может быть общих тем, поэтому не стоит тратить время, желая установить контакт.

3. Коллеги наперебой рассказывают, как весело провели отпуск. Вам с ними поделиться совершенно нечем. Вы промолчите или придумаете увлекательную историю?

а) что-нибудь придумаю, никому это не повредит, а я не буду выглядеть белой вороной;

б) вспомню что-то из старых историй и выдам за свежую, я же ничего не придумываю специально;

в) скажу все как есть; когда появится что-то интересное, тогда и расскажу увлекательную историю.

4. Вы оказались главным действующим лицом в глупой ситуации, свидетелями которой стали ваши знакомые. Будете оправдываться?

а) да, обязательно придумаю аргументы, которые помогут мне выкрутиться;

б) разряжу обстановку с помощью шутки, типа – с кем не бывает;

в) что случилось, то случилось, не вижу смысла врать и придумывать отговорки.

5. Вы опоздали на работу несколько раз подряд, и вас попросили написать объяснительную. Напишите правду или сочините душещипательную историю?

а) придется придумывать веские причины, поскольку опоздания связаны с банальным просыпанием;

б) если есть вероятность штрафа, то придется придумать хотя бы одну объективную причину моего опоздания;

в) напишу все как есть; если причины моего опоздания банальны, то врать не стану.

**А теперь подведем итоги:**

Если у вас больше ответов А, то вы любитель приукрасить жизнь с помощью придуманных историй. Не забывайте, что при помощи лжи вы вводите людей в заблуждение. Кроме того, чтобы не попасть в нелепую ситуацию, вам надо хорошо помнить то, что вы соврали тому или иному собеседнику; в противном случае, выбравшись из некрасивой ситуации, вы рискуете попасть в нее вновь. Старайтесь меньше придумывать, это снимет внутреннее напряжение, в котором вы постоянно пребываете.

Если среди ваших ответов больше вариантов Б, вы тяготитесь ложью, но все же иногда вынуждены к ней прибегать. Вы стараетесь не обманывать в серьезных вещах, лукавя в мелочах. С одной стороны, это не вредит окружающим, но с другой – всегда существует вероятность того, что вы решите обмануть человека и в серьезном вопросе. Поэтому как можно реже прибегайте ко лжи, старайтесь говорить правду.

Если среди ваших ответов больше вариантов В, то ложь чужда вам на инстинктивном уровне. Причем вы настолько серьезно относитесь к правде, что готовы



говорить ее даже в тех случаях, когда можно было бы смягчить реальное состояние вещей. Впадать в крайности тоже не стоит, бывают случаи, когда можно промолчать или пустить в ход фантазию. Не забывайте об этом.

### Итоговый тест к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине «Психология общения»

**Цель:** Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

**Время на подготовку и выполнение:** 40 мин.

#### Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в
4	3. 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;	б
5	4. 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.	б
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в

7	7. 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;	б
8	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;	а
9	9. 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;	а
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор;	в

	б) Сопереживание; в) Переговоры.	
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а

### Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В
4	4. .... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
5	5. Внутриличностный конфликт – это ..... А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные	В

	Б) слабые, средние, сильные В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это..... А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
8	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А
9	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б
10	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт	А
11	11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный	В
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание	А
13	13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные	Б
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные	Б
15	15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция	Б
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.	В

	А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А

### Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такесические средства общения.
11. Проксемические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Психологические приемы убеждения в споре.
20. Вопросы в споре и виды ответов.
21. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
28. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
29. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.