

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никишкина Татьяна Юрьевна
Должность: Директор
Дата подписания: 29.05.2026 09:22:15
Уникальный программный ключ:
0a44cc3e5f5bb746ff50177c6a89718ffd301d635

**ОМСКИЙ ИНСТИТУТ ВОДНОГО ТРАНСПОРТА – ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ТРАНСПОРТА»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины**

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*Программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности технического профиля*

26.02.03 «Судовождение»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ	3
2. ОПИСАНИЕ ПРАВИЛ ОФОРМЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНИВАНИЯ	6
2.1. Критерии оценивания дифференцированного зачета	6
2.2. Критерии оценивания практических работ	7
2.3. Критерии оценивания самостоятельных (аудиторных) работ	8
2.4. Критерии оценивания тестов	8
2.5. Критерии оценки результатов решения ситуационных задач	8
2.6. Критерии оценки защиты сообщений	9
2.7. Критерии оценки самостоятельной (внеаудиторной) работы	9
3. ЗАДАНИЯ	11
3.1 Вопросы к тестам для промежуточного контроля	11
3.2. Контрольный срез	27
3.2. Вопросы для дифференцированного зачета	34
4. ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ	36

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 26.02.03 «Судовождение» и направлена на формирование общих компетенций.

Код	Наименование результата обучения
1	2
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	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
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, сформированные ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата
умения	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении; - Использует различные приемы саморегуляции
знания	
взаимосвязь общения и деятельности	Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности
цели, функции, виды и уровни общения	- Формулирует цели общения; - Определяет функции и уровни общения; - Дает характеристику видам общения
роли и ролевые ожидания в общении	- Понимает и объясняет сущность транзактного анализа; - Понимает и отличает ролевые позиции при общении; - Правильно распределяет позиции для эффективного общения
виды социальных взаимодействий	- Знает основные классификации взаимодействий; - Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль; - Определяет манипуляцию, владеет способами защиты
механизмы взаимопонимания в общении	- Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении; - Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях; - Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении

техники и приемы общения, правила слушания	- Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации; - Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание; - Соблюдает правила ведения беседы; - Владеет приемами убеждения; - Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности
ведения беседы, убеждения	- Знает основные принципы и правила ведения беседы, убеждения; - Понимает и определяет взаимосвязь беседы и убеждения

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. ОПИСАНИЕ ПРАВИЛ ОФОРМЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНИВАНИЯ

Промежуточная аттестация по данной дисциплине «Психология общения» представлена в форме дифференцированного зачета и призвана оценить степень подготовленности курсанта к использованию знаний и умений по дисциплине.

Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная аттестация по дисциплине, выполнение и защита практических заданий.

При оценке ответа используется традиционная форма оценивания по пятибалльной шкале каждого вопроса и выставляется среднее значение в итоге за дифференцированный зачет.

2.1. Критерии оценивания дифференцированного зачета

Оценка «отлично» выставляется, если курсант:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специализированную терминологию;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя.

Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые курсант легко исправил по замечанию преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:
- изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» 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 понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

– при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание курсантом большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- курсант обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

2.2. Критерии оценивания практических работ

Для практических работ студентов определяются следующие критерии оценок:

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа выполнена полностью;
- в теоретических выкладках решения нет пробелов и ошибок;
- в тексте программы нет синтаксических ошибок (возможны одна-две различные неточности, описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «хорошо» ставится, если:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущена одна ошибка или два-три недочета в чертежах, выкладках или тексте работы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- допущены более одной ошибки или двух-трех недочетов в выкладках или программе, но курсант владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что курсант не владеет обязательными знаниями по данной теме в полной мере;
- работа показала полное отсутствие у учащегося обязательных знаний и умений по проверяемой теме.

2.3. Критерии оценивания самостоятельных (аудиторных) работ

Оценка «отлично» ставится, если:

- курсант самостоятельно выполнил все этапы задания;
- работа выполнена полностью и получен верный ответ или иное требуемое представление результата работы.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- работа выполнена полностью, но при выполнении обнаружилось недостаточное владение знаниями в рамках поставленной задачи;
- правильно выполнена большая часть работы (свыше 85 %).

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- работа выполнена не полностью, допущены неточности, но курсант владеет основными знаниями, требуемыми для решения поставленной задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что курсант не владеет обязательными знаниями, умениями и навыками;
- работа показала полное отсутствие у учащихся обязательных знаний и навыков по проверяемой теме.

2.4. Критерии оценивания тестов

Тест является простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологией, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области дисциплины «Психология общения».

Тест состоит из небольшого количества вопросов и предоставляет возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (20 минут); правильные ответы разбираются на том же или следующем занятии.

«5» – 100 – 90% правильных ответов;

«4» – 89 – 80% правильных ответов;

«3» – 79 – 70% правильных ответов;

«2» – 69% и менее правильных ответов.

2.5. Критерии оценки результатов решения ситуационных задач

Оценка «отлично» выставляется, если курсант умеет аргументировано, убедительно, методически грамотно с психолого-педагогическим обоснованием конкретной ситуацией, с использованием профессиональной терминологией давать решение педагогической задачи.

Оценка «хорошо» выставляется, если курсант умеет с психолого-педагогическим обоснованием конкретной ситуацией, с использованием

профессиональной терминологией, но недостаточно полно давать решение педагогической задачи.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если решение носит репродуктивный характер, испытывает затруднения в психолого-педагогическом обосновании конкретной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если нет логики рассуждения, выводы не обоснованы.

2.6. Критерии оценки защиты сообщений

Оценка «отлично» выставляется курсанту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ курсанта развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется курсанту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагается систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется курсанту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ курсанта неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется курсанту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

2.7. Критерии оценки самостоятельной (внеаудиторной) работы

Оценка «отлично» выставляется, если: обоснованное и четкое изложение материала, соответствующий объём, раскрыта тема, достаточно полно зафиксированы основные положения, задание выполнено аккуратно.

Оценка «хорошо» выставляется, если: обоснованное и четкое изложение материала, соответствующий объём, раскрыта тема, некоторые основные положения зафиксированы недостаточно полно, задание выполнено аккуратно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: недостаточно обоснованное и четкое изложение материала, не соответствующий объём, слабо раскрыта тема, некоторые основные положения зафиксированы недостаточно полно, задание выполнено неаккуратно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: необоснованное и нечеткое изложение материала, объём конспекта минимальный или наоборот, текст конспекта полностью дублирует первоисточник, слабо раскрыта тема, основные положения зафиксированы не полно, задание выполнено неаккуратно

3. ЗАДАНИЯ

3.1 Вопросы к тестам для промежуточного контроля

Тест на тему: «Виды и уровни общения»

1 вариант

1. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

2. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

3. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

4. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

5. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение

- г) деловое общение
- д) светское общение

6. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

7. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

8. В ходе общения используется стандартный набор масок:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

2 вариант

1. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

2. Б. Ломов выделяет следующие уровни общения:

- а) макроуровень
- б) ритуалы
- в) игровой
- г) мезауровень
- д) деловой
- е) микроуровень

3. Человек общается с другими людьми согласно традиций, обычаев, общественных отношений, это:

- а) макроуровень
- б) мезауровень

в) микроуровень

4. Следующие уровни общения или способы структурирования времени – ритуалы, развлечение, игры, близость, выделяет:

а) Б. Ломов

б) Э. Берн

в) А. Добрович

5. А. Добрович предложил выделить 7 уровней общения, анализируя особенности:

а) темперамента

б) характера

в) деятельности

г) диалога

д) монолога

е) поведения

6. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

а) деловой уровень

б) духовный уровень

в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

д) манипулятивный уровень

е) примитивный уровень

ж) стандартизированный уровень

7. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:

а) деловой уровень

б) духовный уровень

в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

д) манипулятивный уровень

е) примитивный уровень

ж) стандартизированный уровень

8. Выберите правильный ответ. А. Добрович определил самый высокий уровень общения:

а) деловой уровень

б) духовный уровень

в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

д) манипулятивный уровень

е) примитивный уровень

Тест на тему «Структура общения»

1 вариант

- 1. Процесс, который называется общением – это...**
- 2. Коммуникативной стороной общения называют:**
 - А) обмен информацией
 - Б) восприятие друг друга
 - В) взаимодействие
- 3. Какое понятие шире:**
 - А) общение
 - Б) коммуникация
 - В) общение=коммуникация
- 4. Перечислите средства общения**
- 5. К невербальному общению можно отнести:**
 - А) телефонный разговор
 - Б) чтение стихотворения вслух
 - В) Взгляд
- 6. Вербальная коммуникация – это...**
 - А) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка
 - Б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
 - В) формулирование идеи или отбор информации.
- 7. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:**

Дистанция	Зона коммуникативного контакта
А) более 3.7 метров	1) личная зона
Б) 0 - 0.5 м	2) социальная зона
В) 0.5 – 1.2 м	3) общественная или публичная зона
Г) 1.2 – 3.7 м	4) интимная зона
- 8. Помехи, препятствующие нормальному общению между коммуникатором и реципиентом, способные привести к непониманию и возникновению конфликтных взаимодействий между ними – это...**
 - А) неэффективная коммуникация
 - Б) барьеры коммуникации
 - В) преграды коммуникации
- 9. Перечислите барьеры коммуникации, которые Вы знаете.**
- 10. Интерактивной стороной общения называют:**
 - А) обмен информацией
 - Б) восприятие друг друга
 - В) взаимодействие
- 11. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это...**
 - А) кооперация
 - Б) конкуренция

В) конфликт

12. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

А) сотрудничество

Б) компромисс

В) избегание

13. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

А) сотрудничество

Б) альтруизм

В) избегание

14. Основные механизмы межличностного взаимодействия:

А) Согласование, эмпатия, координация

Б) координация, компромисс, взаимопонимание

В) взаимопонимание, координация, согласование

15. Организованная система активности взаимодействующих сторон, направленная на достижение общей цели – это...

А) Согласованные действия

Б) несогласованные действия

В) координированные действия

2 вариант

1. Понятие феномена социальной лени ввел:

А) Э.Холл

Б) М.Рингельман

В) Э.Берн

2. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию – это...

А) статус

Б) социальная роль

В) позиция

3. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ был разработан:

А) Я.Щепаньским

Б) Э.Холлом

В) Э.Берном

4. Перечислите роли в межличностном взаимодействии с точки зрения «Трансактного анализа»

5. Определите позицию Я: поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует.

А) Учитель

Б) Родитель

В) Взрослый

6. Перцептивной стороной общения называют:

А) обмен информацией

Б) восприятие друг друга

В) взаимодействие

7. Избирательность восприятия, как одно из свойств восприятия – это...

А) отнесенность его к объектам внешнего мира

Б) относительное постоянство воспринимаемых величины, формы и цвета предметов при изменении расстояния, ракурса, освещенности.

В) Преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими.

8. В зависимости от ведущего анализатора различают следующие виды восприятия:

А) Простые, Сложные, Специальные

Б) Произвольное и Непроизвольное восприятие

В) Легкие, Обобщенные, Разделенные

9. Дайте краткую характеристику Визуальному типу восприятия, Аудиальному типу и Кинестетическому

10. Каузальная атрибуция – это...

А) Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения

Б) создание у реципиента позитивного настроения, положительного отношения к себе

В) уподобление себя другому

11. Аттракция – это...

А) Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения

Б) создание у реципиента позитивного настроения, положительного эмоционального отношения к себе

В) уподобление себя другому

12. Перечислите основные правила Аттракции

13. Эмпатия – это...

А) уподобление себя другому

Б) способность понять эмоционально – чувственный мир другого человека

В) осознание человеком того, как он воспринимается и понимается партнером по общению

14. Эффект ореола предполагает:

А) Тенденцию переоценивать качества внешне привлекательного человека

Б) последнее впечатление о человеке оказывает более сильное влияние на восприятие, чем предыдущие

В) если о человеке сложилось хорошее впечатление, то это впечатление пропускает в сознание человека только ту информацию, которая согласуется со сложившимся впечатлением

15. Эффект хорошего отношения к нам предполагает:

- А) воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией
- Б) последнее впечатление о человеке оказывает более сильное влияние на восприятие, чем предыдущие
- В) первое впечатление о человеке оказывает сильное и устойчивое влияние на формирование образа человека

Тест на тему «Психология личности»

1. Типы личности в психологии бывают:

- А) рациональные и иррациональные;
- Б) серьезные и несерьезные;
- В) социофилы и социофобы.

2. Структура личности в психологии:

- А) классификация профессиональных навыков человека;
- Б) совокупность характеристик, которая демонстрирует психологические особенности человека;
- В) этапы прохождения личностного роста индивидом.

3. Направленность личности в психологии:

- А) свойство личности, в котором продемонстрирована совокупность стремлений к деятельности;
- Б) установка для достижения определенных результатов;
- В) наклонная прямая жизненных целей индивида.

4. Термин личность в психологии определяется как:

- А) индивид, имеющий заслуги в определенной сфере деятельности;
- Б) человек во всех своих проявлениях;
- В) рассмотрение человека как субъекта социума, носителя индивидуального начала, которое раскрывается в ходе функционирования в общественной жизни.

5. Волевые качества личности в психологии:

- А) свойства, сформировавшиеся в ходе жизненного опыта, связанные с преодолением препятствий и выработки силы воли;
- Б) сильные стороны характера индивида, позволяющие ему хладнокровно реагировать на жизненные трудности;
- В) способность к стрессоустойчивости в сложных жизненных ситуациях.

6. Свойства личности в психологии это:

- А) способность раскрывать свой потенциал;
- Б) совокупность личностных качеств человека;
- В) статичные психические явления, которые влияют на действия индивида и отражают его с социальной и психологической стороны.

7. Самооценка личности в психологии:

- А) оценивание собственных личностных качеств, чувств, достоинств и демонстрирование их окружающим;

- Б) психологическое состояние, когда человек концентрируется на своем ego и не замечает собственных недостатков;
- В) представление о собственных навыках и талантах.

8. Самосознание личности в психологии:

- А) осознание индивидом собственных потребностей, способностей, мотивов поведения, мыслей;
- Б) анализ совершенных поступков в разные периоды времени;
- В) установка на прохождение предначертанного жизненного пути.

9. Индивид в психологии:

- А) человек, обладающий исключительно индивидуальными свойствами и навыками;
- Б) личность с выдающимися заслугами перед обществом;
- В) человек как представитель вида Homo Sapiens и носитель индивидуальных черт.

10. Личность в психологии:

- А) человек как представитель вида Homo Sapiens и носитель индивидуальных черт;
- Б) человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности;
- В) человек зрелого возраста, как правило, переступивший порог совершеннолетия и определившийся в жизни.

11. Индивидуальность в психологии:

- А) мужчины и женщины, не согласные с обществом мнения и разрабатывающие собственный взгляд на события действительности;
- Б) человек, идущий по индивидуальному пути развития;
- В) набор специальных характеристик человека, которые отличают одного индивида от другого.

12. Темперамент – это:

- А) означает совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения
- Б) это те врожденные особенности человека, которые обуславливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде
- В) индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого, определяющие успешность выполнения деятельности или ряда деятельности, несводимые к знаниям, умениям и навыкам, но обуславливающие легкость и быстроту обучения новым способам и приемам деятельности

13. Характер:

- А) психологическая предрасположенность к восприятию жизненных явлений с позиций своей этнической группы как эталона

Б) это те врожденные особенности человека, которые обуславливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде

В) означает совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения

14. Уровни развития способности личности в психологии:

А) одаренность, талант, гениальность;

Б) темперамент, воспитание, профессионализм;

В) школа, университет, аспирантура.

15. Жизненный путь личности (психология):

А) развитие и формирование личности в социуме;

Б) прохождение этапов взросления с раннего возраста до глубокой старости;

В) профессиональный и карьерный рост индивида.

16. Мотивы личности в психологии:

А) движущая и направляющая сила деятельности;

Б) тайны и желания индивида;

В) факторы, объясняющие поведения индивида.

17. Определение «структура личности» в психологии:

А) классификация человеческих потребностей в зависимости от социального статуса;

Б) градация профессиональных навыков индивида;

В) связь и взаимодействие различных ее компонентов: способностей, волевых качеств, характера, эмоций.

Тест на тему «Деловое общение»

1 вариант

1. Деловое общение – это

А) обмен предметами или продуктами деятельности

Б) обмен информацией, знаниями

В) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере

Г) обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности

2. Атрибуция – это

А) психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека

Б) приписывание определенным группам людей специфических черт

В) стремление человека быть в обществе других людей

Г) все ответы неверны

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- А) жестов
- Б) определенного темпа речи
- В) информационных технологий
- Г) устной речи

4. Все люди делятся на:

- А) рациональных и иррациональных
- Б) все ответы верны
- В) сенсорики и интуитов
- Г) экстравертов и интровертов

5. Персональная дистанция в процессе общения:

- А) 50-120см
- Б) 120-350см
- В) 15-50см
- Г) 120-200см

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

7. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- А) Духовные идеалы партнера-адресата
- Б) Когнитивные структуры партнера-адресата
- В) Потребности и склонности партнера-адресата
- Г) Ценностные установки партнера-адресата

8. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- А) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Б) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- В) Личностно-психологических сил манипулятора
- Г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

9. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- Г) Партнер, который не участвует в общении

10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- А) Альтернативные
- Б) Зеркальные

- В) Информационные
- Г) Риторические

2 вариант

1. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- А) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- В) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

2. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- А) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- В) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

3. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика
- Г) Такетика

4. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- А) Мимика
- Б) Поза
- В) Покашливание
- Г) Рукопожатие
- Д) Устная речь

5. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:

- А) Призыва
- Б) Приказа
- В) Просьбы
- Г) Познавательного сообщения

6. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Б) Интересный, увлекательный рассказ
- В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Г) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Д) Убеждающие деловые сообщения

7. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

А) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

Б) Дозирование информации

В) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

Г) Утаивание информации

8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

А) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

Б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

В) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

9. Просодическими средствами невербального общения выступают: деловой стиль манипуляция общение

А) Громкость голоса ;

Б) Дистанция между общающимися;

В) Жесты;

Г) Интонация;

Д) Плач;

10. Публичное выступление – это

А) собрание, совещание групп лиц, отдельных лиц, организации для обсуждения определённых тем

Б) это выступление перед аудиторией, изложение какой либо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.

В) это совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем

Г) выяснение отношений разборка

Тест на тему «Виды конфликтов»

1 вариант

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.

2. По сфере проявления конфликты бывают:

А) конструктивные, деструктивные

- Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- В) слабые, средние, сильные

3. Под глобальными конфликтами понимают:

- А) конфликты между регионами
- Б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- А) групповой конфликт
- Б) межличностный конфликт
- В) межгрупповой конфликт

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.

6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

- А) экономические, социальные, культурные
- Б) слабые, средние, сильные
- В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....

- А) межличностный конфликт
- Б) внутриличностный конфликт
- В) межгрупповой конфликт

8. По способам разрешения конфликты бывают:

- А) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- Б) пассивные, активные
- В) силовые, мирные

9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- А) межличностный конфликт
- Б) внутригрупповой конфликт
- В) внутриличностный конфликт

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

11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- А) расширенный
- Б) масштабный
- В) мультиполярный

12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- А) митинг
- Б) совещание
- В) заседание

13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- А) классовые
- Б) межгосударственные
- В) межличностные

14. По силе воздействия конфликты бывают:

- А) затяжные, постоянные
- Б) сильные, слабые
- В) деструктивные, конструктивные

15. Две основные функции конфликта:

- А) функция социализации, защитная функция
- Б) конструктивная функция, деструктивная функция
- В) регулятивная функция, интегративная функция

16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- А) противоречие
- Б) коллективный трудовой спор
- В) межличностный конфликт

17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- А) деструктивная модель поведения
- Б) продуктивная модель поведения
- В) конформистская модель поведения

18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- А) принятие соглашения
- Б) разрешение конфликта
- В) уклонен

2 вариант

1. Когда конфликтология выделилась, как самостоятельная наука?

- а) в конце 50-х г. XIX века;

- б) в конце 50-х г. XX века;+
- в) в начале XVII века.

2. Внутрилиchnостный конфликт – это конфликт между:

- а) сознательной и бессознательной структурами;+
- б) бессознательными установками;
- в) сознательными тенденциями;
- г) между любыми внутрилиchnостными структурами.

3. Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;+
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

4. Что не входит в группу методов управления конфликтами?

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос +

5. Какой из вариантов верный при определении списка социальных ролей участников конфликта?

- а) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;+
- б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- в) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.

6. Что такое ресурсы конфликта?

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;+
- б) знания, умения и навыки конфликтантов;
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

7. Выберите верный список этапов конфликта.

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия. +

8. Прочитайте внимательно изречение. Определите автора цитаты.

«Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды».

- а) Конфуций;+
- б) Гераклит;
- в) Платон.

9. На чем строится поведенческая стратегия в конфликте?

- а) модели заинтересованности в успехе другого;
- б) модели заинтересованности в собственном успехе;+
- в) модели двойной заинтересованности.

10. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта;+

- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

11. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

- а) уступка, уход, сотрудничество;+
- б) компромисс, критика, борьба,
- в) борьба, уход, убеждение.

12. Какой из вариантов ответа не отражает динамику конфликта. Исключи лишнее.

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.+

13. Что относится к поведенческим конфликтогенам ?

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;+
- б) редукция сознательной части психики;
- в) общение с конфликтными личностями.

14. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Взрослого:

- а) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит.+

15. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- а) начальной фаза;+
- б) фазе подъема;
- в) пик конфликта;
- г) фаза спада.

16. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Ребенок:

- а) проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
- б) оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- в) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.+

17. Выберите существенные характеристики эскалации конфликта:

- а) использование угроз в адрес оппонента;+
- б) признание реальности конфликта;
- в) расширение социальной среды конфликта.+

18. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза;
- б) принцип симметричного схизмогенеза;
- в) агрессивно-оборонительный принцип.+

19. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение;
- б) столкновение;+

в) существование.

20. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:

- а) психологии;
- б) социологии;+
- в) педагогике.

3.2. Контрольный срез

1 вариант

Задание 1. Выберите правильный ответ:

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование – это

- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Сечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1. Активная защита 2. Пассивная защита	А) контрманипуляция
	Б) сменить тему разговора
	В) промолчать
	Г) расставить точки над «и»

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты исполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его

8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 3.

Решение ситуационных задач. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
б) поможет избежать конфликта.



2: *В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.*

1: а. _____
б. _____

2 вариант

Задание 1. Выберите правильный ответ:

1. Перцептивная сторона общения это
- а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское

- г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
- а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Манипуляция это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
	Б) Рефлексия
2. Механизмы познания самого себя	В) Идентификация
3. Механизмы, обеспечивающие	Г) Эмпатия

прогнозирование поведения партнера по общению	Д) Аттракция
---	--------------

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 3.

Решение ситуационных задач. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.



2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.

- 1: а. _____
 б. _____

3 вариант

Задание 1. Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. По видам речь бывает:
 - а) восклицательной
 - б) женской
 - в) эмоциональной
 - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Соперничество это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
 - а) соперничество

- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Задание 2.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

1. Коммуникативная	А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2. Перцептивная	Б) обмен информацией между людьми
3. Интерактивная	В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 3.

Решение ситуационных задач. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.



1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2: а. _____

б. _____

3.2. Вопросы для дифференцированного зачета

1. Понятие и сущность общения
2. Структура, средства и виды общения
3. Взаимосвязь общения и деятельности
4. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения
5. Общение и социальные отношения
6. Личность и коллектив
7. Процесс общения и его аспекты
8. Структура, цели и функции общения
9. Классификация видов общения
10. Средства общения
11. Техника и приемы общения
12. Понятие интеракции в процессе общения
13. Транзактный анализ Э. Берна
14. Виды транзакции
15. Стратегия «контролера» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость
16. Этапы общения: установление контакта, ориентации в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции
17. Манипуляция в общении и способы их нейтрализации
18. Общие сведения о психологии личности
19. Виды психологических явлений: психические процессы, психическое состояние, психические свойства
20. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер
21. Типология темперамента

- 22. Типология характера
- 23. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении
- 24. Основы психологии делового общения
- 25. Понятие этики общения
- 26. Структура, виды и цели общения
- 27. Этапы делового общения
- 28. Понятие конфликта
- 29. Конфликты: виды, структура, стадии протекания
- 30. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения
- 31. Основные формы завершения конфликта
- 32. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение
- 33. Условия и факты конструктивного разрешения конфликтов

4. ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ

Ключ к тесту на тему «Виды и уровни общения»

<i>1 вариант</i>	<i>2 вариант</i>
1 – а,в,г,е.	1 – б
2 – а	2 – а,г,е
3 – в	3 – а
4 – г	4 – б
5 – б	5 – г
6 – д	6 – г
7 – д	7 – а
8 – а	8 – б

Ключ к тесту на тему «Структура общения»

1 вариант

1. Это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
2. а
3. а
4. Язык, интонация, мимика, поза, взгляд, жесты, расстояние на котором общаются собеседники
5. в
6. а
7. 1-в, 2-г, 3-а, 4-б
8. б
9. Барьер восприятия – речь, манера поведения, стереотипы; Семантический – одни и те же слова для разных людей означают разные понятия; Невербальные барьеры – особенность телосложения, походка, поза, интонация, тембр, поцелуи, рукопожатия, запахи; плохое слушание; некачественная обратная связь
10. в
11. а
12. б
13. а
14. в
15. а

2 вариант

1. б
2. б
3. в
4. Родитель-Взрослый-Дитя
5. б
6. б
7. в
8. а
9. Визуал – воспринимаемая информация в виде картинок, образов, часто жестикулирует, любит красиво одеваться, хороша развита зрительная память, при разговоре важно видеть собеседника, излагает мысли чаще торопливо, громко. Аудиал – всегда ищут способа поговорить, голоса мелодичные, когда излагает материал он, лучше не перебивать; при разговоре вам нужно говорить с выражением, интонацией. Кинестетик – воспринимает жизнь через ощущения, им нужно все потрогать, покрутить; действуют интуитивно, особо не размышляя, поддаются эмоциям; консерваторы; при разговоре почти не смотрит на собеседника
10. а
11. б
12. Имя собственное, зеркало отношений, золотые слова, терпеливый слушатель, личная жизнь
13. б
14. в
15. а

Ключ к тесту на тему «Психология личности»

1 – а	10 – б
2 – б	11 – в
3 – а	12 – б
4 – в	13 – в
5 – а	14 – а
6 – в	15 – а
7 – а	16 – а
8 – а	17 – в
9 – в	

Ключ к тесту на тему «Деловое общение»

<i>1 вариант</i>	<i>2 вариант</i>
1 – в	1 – в
2 – а	2 – а, в, д
3 – г	3 – а
4 – б	4 – а, б
5 – а	5 – г
6 – б	6 – д
7 – г	7 – г
8 – в	8 – а
9 – б	9 – а, г
10 – г	410 – б

Ключ к тесту на тему «Виды конфликтов»

1 вариант

1 – а	10 – а
2 – б	11 – в
3 – в	12 – а
4 – б	13 – б
5 – б	14 – б
6 – в	15 – б
7 – б	16 – б
8 – а	17 – в
9 – б	18 – б

2 вариант

1 – б	11 – а
2 – а	12 – в
3 – б	13 – а
4 – в	14 – в
5 – а	15 – а
6 – а	16 – в
7 – в	17 – а, в
8 – а	18 – в
9 – б	19 – б
10 – а	20 – б

Эталон ответов контрольного среза

1 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а

Задание 2

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 3.

А. Какие недоработки?! Это Вы мне предоставили неточные данные для отчета!

Б. Извините, я в ближайшее же время исправлю все недоработки.

Возможен другой ответ, близкий к эталонному.

2 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б

Задание 2

1.

1. Механизмы познания и понимания людьми других	2. Механизмы познания самого себя	3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 3.

А. Кто жалуется? У меня всё в порядке с планом!

Б. Извините, постараюсь исправиться.

Возможен другой ответ, близкий к эталонному.

3 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в

Задание 2

1.

1. Коммуникативная	Б
2. Перцептивная	В
3. Интерактивная	А

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 3.

А. И какой смысл тогда с Вами о чём-то договариваться?!

Б. Давайте найдем с другое время для встречи или другого человека, который мне поможет с моим вопросом.

Возможен другой ответ, близкий к эталонному.