

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Троицкий технологический техникум»

**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель ЦМК

Сабирова О.В.

«24» мая 2024 г.

**Комплект  
оценочных средств по учебной дисциплине**

**ОГСЭ. 05 Психология общения**

Образовательной программы среднего профессионального образования по  
специальности СПО

**08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения**

Разработчик:

С.Н. Белоусова, преподаватель

дисциплин общего гуманитарного и  
социально-экономического цикла,  
высшей квалификационной  
категории ГБПОУ «ТТТ»

Троицк, 2024 год

## Содержание

1. Паспорт комплекта оценочных средств.....	
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств.....	
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины.....	
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	
2.1. Задания для текущего контроля.....	
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	

## 1. Паспорт комплекта оценочных средств

### 1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология общения образовательной программы среднего профессионального образования по специальности СПО 08.02.08 Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения.

#### Комплект оценочных средств позволяет оценивать:

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Таблица 1

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№ заданий)
1	2	3
ПК 2.5. Руководство другими работниками в рамках подразделения при выполнении работ по строительству и монтажу систем газораспределения и газопотребления.	Организовывать руководство другими работниками в рамках подразделения при выполнении работ по строительству и монтажу систем газораспределения и газопотребления.	Стандартизированный контроль
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Излагать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Стандартизированный контроль
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Стандартизированный контроль
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Анализировать и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Решение производственных ситуаций.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с	Организовывать работу в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,	Решение производственных ситуаций.

коллегами, руководством, клиентами	потребителями.  Обосновывать принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях и брать за них ответственность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;		Стандартизированный контроль
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Решение производственных ситуаций.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Стандартизированный контроль
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Стандартизированный контроль
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Выбирать и использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Стандартизированный контроль

## 2. Оценка умений и усвоение знаний

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели результата</b>	<b>№№ заданий для проверки</b>
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение различных техник и приемов общения в своей профессиональной деятельности	Тест
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Регулирование и корректирование своего поведения в межличностном общении Использование различных приемов саморегуляции.	Тест
31-взаимосвязь общения и деятельности	Понимание и определение влияния и взаимосвязи общения и деятельности	Решение ситуационных задач
32-цели, функции, виды и уровни общения	Формулирование цели общения, Определение функции и уровня общения Выдача характеристики видам общения	Практические задания
33- роли и ролевые ожидания в общении	Понимание и объяснение сущности трансактного анализа Понимание и отличие ролевых позиций при общении, Правильное распределение позиции для эффективного общения	Тест
34-виды социальных взаимодействий	Знание основ классификации взаимодействий Понимание и дача характеристики видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты	Решение ситуационных задач
35-механизмы взаимопонимания в общении	Знание классификации психологических механизмов восприятия в общении Обоснование выбора механизма восприятия в разных ситуациях Объяснение причины искажений процесса восприятия при общении	Практические задания
36-техники и приемы общения, правила слушания,	Знание и применение различных техник общения: манипуляции,	Тест

ведения беседы, убеждения	аттракции, коммуникации Выделение рефлексивного и нерефлексивное слушание Соблюдение правил ведения беседы Владение приемами убеждения, Понимание и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности	
37-этические принципы общения	Знание основных принципов и правил делового этикета Понимание и определение взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений.	Решение ситуационных задач
38-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Понимание причин возникновения конфликтов, Знание классификации конфликтов, Объяснение динамики развития конфликтов и источников возникновения Выбор различных стратегий поведения в конфликте в соответствии с ситуацией Владение способами разрешения конфликтов	Практические задания

## 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации по УД

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
ОГСЭ. 05 Психология общения	Дифференцированный зачет

1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины.

Контроль и оценка результатов обучения осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Результаты обучения определяют, что обучающиеся должны знать, понимать и демонстрировать по завершении изучения дисциплины.

Для формирования, контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины используется система оценочных мероприятий, представляющая

собой комплекс учебных мероприятий, согласованных с результатами обучения и сформулированных с учетом ФГОС СПО.

## **2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины**

### **2.1. Задания для текущего контроля**

#### **2.1.1. Темы докладов**

1. Общение как обмен информацией.
2. Вербальное и невербальное общение.
3. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.
4. Активное слушание и его освоение.
5. Общение как межличностное взаимодействие.
6. Использование убеждений в общении с детьми разных возрастов.
7. Использование внушений в общении с детьми разных возрастов.
8. Общение как понимание людьми друг друга.
9. Эмпатия в общении как сопереживание.

#### **2.1.2. Темы для рефератов**

- Проблема «коммуникативного состояния» человека.
- Общение и профессиональная деятельность.
- Личностные детерминанты общения.
- Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
- Модели коммуникативного процесса и успешность деятельности.
- Гендерные и возрастные особенности вербальной коммуникации.
- Гендерные и возрастные особенности невербальной коммуникации.
- Индивидуальные различия в использовании невербальных средств общения.
- Особенности восприятия невербального поведения.
- Технологии коррекции и развития экспрессивного репертуара личности.
- Коммуникативные барьеры.
- Типы взаимодействия.
- Основные стратегии и способы взаимодействия в процессе общения.
- Точность межличностного восприятия и характер отношений.
- Одиночество и феномен невозможности отсутствия коммуникации.
- Структура коммуникативных умений и профессиональная деятельность.
  - Самопрезентация в общении.
  - Стилль общения как характеристика отношений.

### 2.1.3 Тестовые задания

#### Текст заданий:

#### Вариант 1.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

*а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*

*б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*

*в. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше».*

*г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и



великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

*Как себя вести?*

#### 5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?*

### **Вариант 2.**

#### 1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

#### 2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше». – «Хорошо, эти выходные все будут отдыхать».

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

*Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

*Что вы предпримете?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

*Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

**Вариант 3.**

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

«Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...».

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

*Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

*Как довести до нее свои соображения?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

*Что вы предпримете?*

## **Стандартизированный контроль**

### **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. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стил ь 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.**

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

### **Задание 3.**

#### **Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

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

1. Активная защита

А) контрманипуляция

Б) сменить тему разговора

2. Пассивная защита

В) промолчать

Г) расставить точки над «и»

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 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

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

**1:** .....

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



*А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель даёт обещание в дальнейшем повысить его в должности.*

*Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.*

*Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не даёт. Работник же продолжает жаловаться.*

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

*У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?*

## 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.**

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

### **Задание 3.**

#### **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 |
| 2. Механизмы познания самого себя               | Б) Рефлексия            |



В) Идентификация

Г) Эмпатия

3. Механизмы, обеспечивающие 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 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 4.

##### Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
  - 1) Может спровоцировать конфликт
  - 2) Поможет избежать конфликта

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

1: .....

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

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

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

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

**Задание 5.**

**Выполните практическое задание**

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

*Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.*

*Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.*

*В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получат 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.*

*Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на поддержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых поддержанных автомобилей.*

### **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.**

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

## **Задание 3.**

**Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

# 1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

- |                    |  |
|--------------------|--|
|                    | А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника) |
| 1. Коммуникативная |  |
| 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 4.

### Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

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

2: .....

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

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

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

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой.



Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

### Задание 5.

#### Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на

территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию, международные стандарты и требования, нужно меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

## Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания Ключ для обработки материалов тестирования

### I 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
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Итого</b>										<b>10</b>

#### Задание 2

**К = КС+И** – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

**Итого 3 балла**

1.

2.

**Итого по заданию 3 – 14 баллов**

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-3 балла

**Итого по заданию 4 – 11 баллов**

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

	<b>Задание 1</b>	<b>Задание 2</b>	<b>Задание 3</b>	<b>Задание 4</b>	<b>Задание 5</b>	<b>Итого баллов</b>
<b>Кол-во баллов</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>50</b>

<b>оценка</b>	<b>«5» отлично</b>	<b>«4» хорошо</b>	<b>«3» удовл</b>	<b>«2» неудовл</b>
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
<b>Баллы</b>	<b>45-50</b>	<b>44-39</b>	<b>38-33</b>	<b>Менее 33</b>

## Ключ для обработки материалов тестирования

## 2 вариант

[illegible]



## Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = K\Phi Г_1 + K\Phi Г_2 + K\Phi Г_3 + \dots + K\Phi Г_n$$

(ответный более сильный) (ответный еще более сильный)

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

**Итого 2 балла**

## Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А
3	1	1
Итого 5 баллов		

2.

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

**Итого по заданию 3 – 15 баллов**

## Задание 4

- Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов
- А) тип В – 1 б  
Б) тип Б – 1 б
- Правильный ответ-3 балла

**Итого по заданию 4 – 11 баллов**

## Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

### Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	2	15	11	12	50

### Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

## Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

### Ключ для обработки материалов тестирования

#### 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

<b>Кол-во баллов</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Итого</b>									<b>10</b>

## Задание 2

$K = KC + KC + KC + \dots + KC_n$  – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация

**Итого 3 балла**

## Задание 3

1.

1. Коммуникативная	Б	1
2. Перцептивная	В	1
3. Интерактивная	А	1
<b>Итого</b>		<b>3</b>

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Итого: 10 баллов</b>				

**Итого по заданию 3 – 13 баллов**

## Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип А – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-4 балла

**Итого по заданию 4 – 11 баллов**

## Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

### Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
<b>Кол-во баллов</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>50</b>

### Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	<b>45-50</b>	<b>44-39</b>	<b>38-33</b>	<b>Менее 33</b>

## Задание 6.

Вариант 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью

А) Верно

Б) Неверно

2. Мысль существует в языке, выражается в слове.

А) Верно

Б) Неверно

3. Общение мало влияет на формирование личности

А) Верно

Б) Неверно

Выберите один правильный ответ

.

4. Социальная составляющая человека

А) индивид

Б) личность

В) индивидуальность

Г) человек

5. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

А) чувства

Б) стресс

В) аффект

Г) настроение

6. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

А) эффект Ореола

Б) эмпатия

В) самоподача

Г) рефлексия

7. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

А) формальное

Б) неформальное

В) вербальное

Г) невербальное

8. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

А) невербальные

Б) вербальные

9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

А) да

Б) нет

10. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

А) родитель

Б) взрослый

В) ребенок

11. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

А) избегание

Б) противодействие

- В) сотрудничество
12. Агрессия при помощи слов
- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия
13. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику
- А) вербальные
- Б) невербальные
14. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения
- А) Ятрогении
- Б) Эгогении
- В) Эгротогении
15. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние
- А) Соматогения
- Б) Психогения
- В) Ятрогения
16. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой
- А) Сепарация
- Б) Изоляция
- В) Миелогении
17. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний
- А) рефлексия
- Б) идентификация
- В) эмпатия
- Г) самооценка
18. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми
- А) коммуникативная
- Б) перцептивная
- В) интерактивная
- Г) общая
19. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения
- А) фонетическое непонимание
- Б) семантическое непонимание
- В) стилистическое непонимание
- Г) ролевое непонимание
20. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания
- А) экстраверт
- Б) интроверт
21. «Говорящий» в процессе общения
- А) коммуникатор
- Б) реципиент

22. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации
- А) обратная связь
  - Б) рефлексия
  - В) коммуникативный барьер
23. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает
- А) ребенок
  - Б) взрослый
  - В) родитель
24. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого
- А) противодействие
  - Б) избегание
  - В) компромисс
25. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов
- А) да
  - Б) нет
26. Агрессия с применением физической силы
- А) физическая агрессия
  - Б) вербальная агрессия
  - В) подозрительность
27. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.
- А) «Отравление людьми»
  - Б) Ятрогении
  - В) Эмоциональное выгорание
28. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям
- А) Трансфер
  - Б) Соматозоогнозии
  - В) Госпитализм
29. Над чем нельзя шутить с больным
- А) Над погодой
  - Б) Над особенностями профессии пациента
  - В) Над особенностями течения болезни
30. Эмпатия-это:
- А) Склонность к повышенному настроению
  - Б) Склонность переживать чувство вины
  - В) Умение разбираться в ощущениях больных

## Вариант 2

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.

- А) Верно
- Б) Неверно

2. Личностью становятся через общение.

- А) Верно
- Б) Неверно

3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

- А) Верно
- Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

4. Агрессия при помощи слов

- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия

5. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

- А) обратная связь
- Б) рефлексия
- В) коммуникативный барьер

6. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает

- А) ребенок
- Б) взрослый
- В) родитель

7. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

- А) вербальные
- Б) невербальные

8. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

- А) эффект Ореола
- Б) эмпатия
- В) самоподача
- Г) рефлексия

9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

- А) да
- Б) нет

10. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

- А) Сепарация
- Б) Изоляция
- В) Миелогении

11. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

- А) рефлексия
- Б) идентификация
- В) эмпатия

Г) самооценка

12. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

А) родитель

Б) взрослый

В) ребенок

13. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

А) избегание

Б) противодействие

В) сотрудничество

14. Социальная составляющая человека

А) индивид

Б) личность

В) индивидуальность

Г) человек

15. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное

переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

А) чувства

Б) стресс

В) аффект

Г) настроение

16. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

А) Ятрогении

Б) Эгогении

В) Эгрогогении

17. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями

медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние

А) Соматогения

Б) Психогения

В) Ятрогения

18. Над чем нельзя шутить с больным

А) Над погодой

Б) Над особенностями профессии пациента

В) Над особенностями течения болезни

19. Эмпатия-это:

А) Склонность к повышенному настроению

Б) Склонность переживать чувство вины

В) Умение разбираться в ощущениях больных

20. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

А) коммуникативная

Б) перцептивная

В) интерактивная

Г) общая

21. «Говорящий» в процессе общения  
А) коммуникатор  
Б) реципиент
22. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого  
А) противодействие  
Б) избегание  
В) компромисс
23. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.  
А) «Отравление людьми»  
Б) Ятрогении  
В) Эмоциональное выгорание
24. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям  
А) Трансфер  
Б) Соматозоогнозии  
В) Госпитализм
25. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки  
А) формальное  
Б) неформальное  
В) вербальное  
Г) невербальное
26. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов  
А) да  
Б) нет
27. Агрессия с применением физической силы  
А) физическая агрессия  
Б) вербальная агрессия  
В) подозрительность
28. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций  
А) невербальные  
Б) вербальные
29. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения  
А) фонетическое непонимание  
Б) семантическое непонимание  
В) стилистическое непонимание  
Г) ролевое непонимание
30. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания  
А) экстраверт



Б) интроверт

**Эталоны ответов**

1 вариант

- 1.А
- 2.А
- 3.Б
- 4.Б
- 5.В
- 6.А
- 7.В
- 8.А
- 9.А
- 10.В
- 11.В
- 12.В
- 13.Б
- 14.В
- 15.В
- 16.А
- 17.В
- 18.А
- 19.А
- 20.А
- 21.А
- 22.В
- 23.В
- 24.А
- 25.А
- 26.А
- 27.В
- 28.А
- 29.В
- 30.В

2 вариант

- 1.Б
- 2.А
- 3.А
- 4.В
- 5.В
- 6.В
- 7.Б
- 8.А
- 9.А
- 10.А
- 11.В
- 12.В

13.B  
14.B  
15.B  
16.B  
17.B  
18.B  
19.B  
20.A  
21.A  
22.A  
23.B  
24.A  
25.B  
26.A  
27.A  
28.A  
29.A  
30.A

### ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить со докладом; сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы, делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком. Вы, не вступите с

ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы, отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

#### **Оценка ответов:**

«да» (+) — 2 балла,

«иногда» (=) — 1 балл,

«нет» (-) — 0 баллов.

Полученные баллы суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

**30-31 очко.** Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего, страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25-29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете, одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством — в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19-24 очков.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и

диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14-18 очков.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**9-13 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**4-8 очков.** Вы, должно быть, "рубаха-парень". Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Берётесь судить о | проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в | Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете; необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

### **Определение своего темперамента**

Возьмите лист бумаги. Напишите цифры вопросов от 1 до 20, напротив них отмечайте букву ответа («а», «б», «в», или «г»). Пройдя [тест](#) подсчитайте общее количество букв.

## **Тест на определение темперамента**

Из четырех утверждений вам необходимо выбрать одно, наиболее подходящее для вас.

1.

- а) суетливы и неусидчивы;
- б) жизнерадостны и веселы;
- в) хладнокровны и спокойны;
- г) застенчивы и стеснительны.

2.

- а) вспыльчивы и не выдержанны;
- б) деловиты и энергичны;
- в) обстоятельны и последовательны;
- г) в новой обстановке теряетесь.

3.

- а) прямолинейны и резки по отношению к другим людям;
- б) склонны себя переоценивать;
- в) умеете ждать;
- г) сомневаетесь в своих силах.

4.

- а) незлопамятны;
- б) если что-то перестает интересовать, быстро остываете;
- в) строго придерживаетесь системы в работе и распорядка дня;
- г) приспосабливаетесь невольно к характеру собеседника.

5.

- а) вы обладатель порывистых, резких движений;
- б) быстро засыпаете;
- в) вам тяжело приспособиться к новой обстановке;
- г) покорны.

6.

- а) к недостаткам нетерпимы;

- б) работоспособны, выносливы;
- в) в своих интересы постоянны;
- г) легко ранимы, чувствительны.

7.

- а) нетерпеливы;
- б) бросаете начатые дела;
- в) рассудительны и осторожны;
- г) трудно устанавливаете контакт с новыми людьми.

8.

- а) у вас выразительная мимика;
- б) быстрая, громкая речь с живыми жестами;
- в) медленно включается в работу;
- г) очень обидчивы.

9.

- а) у вас быстрая, страстная речь;
- б) в новую работу включаетесь быстро;
- в) порыв сдерживаете легко;
- г) очень впечатлительны.

10.

- а) работаете рывками;
- б) за любое новое дело беретесь с увлечением;
- в) попусту сил не растрчиваете;
- г) у вас тихая , слабая речь.

11.

- а) вам присуща несобранность;
- б) настойчивы в достижении цели;
- в) вялы, малоподвижны;
- г) ищите сочувствия других.

12.

- а) быстро решаете и действуете;

- б) в сложной обстановке сохраняете самообладание;
- в) ровные отношения со всеми;
- г) необщительны.

13.

- а) инициативны и решительны;
- б) быстро схватываете новое;
- в) не любите попусту болтать, молчаливы;
- г) одиночество переносите легко.

14.

- а) стремитесь к новому;
- б) у вас всегда бодрое настроение;
- в) любите аккуратность;
- г) робки, малоактивны.

15.

- а) упрямы;
- б) в интересах и склонностях не постоянны;
- в) у вас спокойная, ровная речь с остановками;
- г) при неудачах чувствуете растерянность и подавленность.

16.

- а) имеете склонность к горячности;
- б) тяготитесь однообразной кропотливой работой;
- в) мало восприимчивы к порицанию и одобрению;
- г) у вас высокие требования к окружающим и себе.

17.

- а) склонность к риску;
- б) к разным обстоятельствам приспосабливаетесь легко;
- в) начатое дело доводите до конца;
- г) у вас быстрая утомляемость.

18.

- а) резкие смены настроения;

- б) склонны отвлекаться;
- в) обладаете выдержкой;
- г) слишком восприимчивы к порицанию и одобрению.

19.

- а) бываете агрессивным, задирой;
- б) отзывчивы и общительны;
- в) незлобивы;
- г) мнительны, подозрительны.

20.

- а) в споре находчивы;
- б) неудачи переживаете легко;
- в) терпеливы и сдержанны;
- г) имеете склонность уходить в себя.

Подсчитайте, сколько раз вы выбрали ответ «а», сколько «б», сколько «в» и сколько «г». Теперь каждую из полученных 4 цифр умножьте на 5. Вы получите процентное содержание ответов.

Например:

«а» — 7 раз \* 5 = 35%

«б» — 10 раз \* 5 = 50%

«в» — 2 раза \* 5 = 10%

«г» — 1 раз \* 5 = 5%

Четыре вида ответов соответствуют 4 типам темперамента.

«а» — тип холерика

«б» — тип сангвиника

«в» — тип флегматика

«г» — тип меланхолика.

Типы темперамента.

**Холерик.**



Неуравновешенный тип. Бурные эмоции, вспышки. Речь неровная, сбивчивая. Резкая смена настроений. С людьми неуживчив, прямолинеен. Не умеет ждать, нетерпелив. Стремится к новому постоянно, неустойчив в интересах.

### **Сангвиник.**

«Живой», общителен, сохраняет самообладание в сложной обстановке. Легко входит в новый коллектив, не скован. Быстро переключается с одной работы на другую. В решениях часто не собран. Речь четкая, громкая, быстрая.

### **Флегматик.**

Уравновешенный. Рассудителен, осторожен, общителен в меру. Малоподвижен, инертен. Устойчив в интересах. Придерживается строгого распорядка на рабочем месте. Медленно переключается с одной работы на другую.

### **Меланхолик.**

Малоподвижный, неуравновешенный. Все эмоции внутри. Нерешителен, не верит в себя, очень чувствителен. Замкнут, склонен к одиночеству. Устойчив в интересах. На контакты идет тяжело.

### **Определение уровня самооценки**

*Инструкция к тесту: Отвечая на вопросы, указывайте, насколько часты для вас перечисленные ниже состояния по такой шкале:*

- Очень часто – 4 балла
- Часто – 3 балла
- Иногда – 2 балла
- Редко – 1 балл
- Никогда – 0 баллов

### **Тест**

1. Я часто волнуюсь понапрасну.
2. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
3. Я боюсь выглядеть глупцом.
4. Я беспокоюсь за свое будущее.
5. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
6. Как жаль, что многие не понимают меня.
7. Чувствую, что не умею, как следует разговаривать с людьми.
8. Люди ждут от меня очень многого.
9. Чувствую себя скованным.
10. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
11. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
12. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
13. Я не чувствую себя в безопасности.
14. Мне не с кем поделиться своими мыслями.

15. Люди не особенно интересуются моими достижениями.

### **Интерпретация результатов теста**

*Чтобы определить уровень своей самооценки, нужно сложить все баллы по утверждениям. А теперь подсчитайте, каков общий суммарный балл.*

*Уровни самооценки:*

- 10 баллов и менее – завышенный уровень
- 11-29 баллов – средний, нормативный уровень реалистической оценки своих возможностей.
- Более 29 – заниженный уровень.

### **3. Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине «Психология общения»**

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Специфика межличностного взаимодействия.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностное общение. Его виды.
22. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как Предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
23. Деловое общение и его специфика.

24.Стадии организации и ведения деловых переговоров.

25.Трудности и дефекты общения

#### **4. Рекомендуемая литература и иные источники**

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2020. – 576с.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для Ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2020. – 409с.
3. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ССузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2021. – 240с.