

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЧЕЧЕНСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГБПОУ «ЧПТК»**

**С.Б. Тумхаджиев**

**«21» \_\_\_\_\_ 2024 года**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОП.03 Психология общения**

Основной профессиональной образовательной программы

программа подготовки квалифицированных, служащих

**29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий**

(базовая подготовка)

Форма обучения-очная

**г. Грозный - 2024**

Фонд оценочных средств дисциплины **ОП.03 Психология общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий**, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N 69 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)** (Зарегистрировано в Минюсте России 26.02.2018 N 50137)

**Организация-разработчик:**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Чеченский профессионально-технологический колледж»

**Разработчики:**

Эскербиева Л.Э., преподаватель экономических дисциплин

Рассмотрено на заседании предметной цикловой комиссии экономических дисциплин от «14» мая 2024 года протокол № 60

Председатель ПЦК  Б.Б.Омарова

Одобрено на заседании методического совета

от «14» мая 2024 года протокол № 60

Председатель методического совета  Р.А.Билялова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ,  
ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**
- 3. КОНТРОЛЬНО - ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины **ОГСЭ 03. Психология общения** обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

### **уметь:**

планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;  
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета использовать эффективные приемы управления конфликтами;

### **знать:**

цели, функции, виды и уровни общения;  
роли и ролевые ожидания в общении;  
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;  
нормы и правила профессионального поведения и этикета;  
механизмы взаимопонимания в общении;  
техники и приемы общения, правила слушания ведения беседы убеждения;  
этические принципы общения;  
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;  
источники, причины виды и способы разрешения конфликтов;  
закономерности формирования и развития команды.

### **Комплект фонда оценочных средств позволяет оценивать также:**

Освоение следующих общих компетенций (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для

эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

- ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Формой аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

*Таблица 1*

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</li> <li>• ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</li> <li>• ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</li> <li>• ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</li> <li>• ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий</li> <li>• ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>• ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</li> <li>• ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</li> <li>• ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Использование простейших методик для планирования, прогнозирования и анализа делового общения; Решение практических ситуаций с использованием метода «социального протезирования».</p>	<p>Собеседование. Вопросы</p>

### **3. КОНТРОЛЬНО - ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Предметом оценки являются умения и знания.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- для текущего контроля
- практические и самостоятельные работы,
- для промежуточной аттестации
- дифференцированный зачет

Оценка освоения дисциплины предусматривает проведение экзамена в виде тестирования.

Студенты, получившие удовлетворительные оценки за текущие

практические и самостоятельные работы, освобождаются от прохождения тестирования.

Итоговая оценка выставляется по следующим показателям:

«5» - при среднем балле свыше 4,5

«4» - при среднем балле более 3,5 и менее или равно 4,5

«3» - при среднем балле более или равно 3 и менее или равно 3,5

#### **3.1. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины**

##### **Вопросы к зачету**

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей,

- деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
  23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
  24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
  25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
  26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
  27. Виды коммуникативных ролей.
  28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
  29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
  30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
  31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
  32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
  33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
  34. Приемы общения. Техники общения.
  35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
  36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
  37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
  38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
  39. Культура общения по телефону.
  40. Основные заповеди и принципы делового этикета.
  41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
  42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.
  43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
  44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
  45. Виды конфликтов и способы их разрешения.
  46. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

### **Вопросы для коллоквиумов, собеседования**

#### **Раздел 1. Понятия и сущность общения**

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?

#### **Раздел 2. Средства общения**

1. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
2. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
3. Какова роль обратных связей в передаче информации?
4. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
5. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?

6. Какие сигналы относятся к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
8. Что означает выражение «читать человека»?
9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
10. Назовите виды невербальных средств общения.
11. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "просодика", "визуальный контакт"

### **Раздел 3. Речь и язык в общении**

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?

### **Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения**

1. Чем различаются формальное и неформальное общение?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Что такое общение? Какие виды общения вам известны?
7. Что означает выражение «читать человека»?
8. Виды общения и их значение.
9. Какие роли присущи людям в группе?
10. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
11. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
12. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?

### **Раздел 5. Общение как коммуникация**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
3. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
4. Организация коммуникативного процесса

## Критерии оценки:

### 1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы;
- ответы полные, развернутые;
- верно сформулированы все необходимые определения;
- приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений.

### 2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;
- в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.

### 3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;
- затрудняется привести примеры;
- определения сформулированы не точно.

### 4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может ответить ни на один поставленный вопрос.

## Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе

### Раздел 1. Понятия и сущность общения

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Трансактная модель общения.
5. Значение общения в формировании личности. Стратегия и тактика делового общения.

### Раздел 2. Средства общения.

1. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
2. Физиогномика как область исследования.
3. Правила позитивного общения.
4. Язык жестов.

### Раздел 3. Речь и язык в общении.

1. Теории развития речи.
2. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
3. Взаимосвязь деятельности и общения.
4. Служебный этикет.

### Раздел 4. Общение как коммуникация.

1. Манипуляции в общении
2. Коммуникативная компетентность.
3. Теории коммуникаций.
4. Барьеры коммуникаций.

### Раздел 5. Сuggestивность (внушаемость) слова.

1. Психологическое воздействие на личность.
2. Внушаемость.
3. Отличие гипноза от внушаемости.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если в ходе доклада он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент читает материал темы и не может ответить ни на один вопрос;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не подготовил доклад.

## **ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

### **РАЗДЕЛ 2. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

#### **ВАРИАНТ 1**

#### **1. Согласны ли вы с определением:**

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания. а) да; б) нет.

#### **2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:**

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

#### **3. 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.

#### **4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для

сотрудничества людей.

**5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:**

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

**6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

**7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному своих недостатков называется:**

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

**8. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:**

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

**9. Э. Берн выделил три способа поведения:**

- 1) родитель;
- 2) ребенок;
- 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

**10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:**

**«Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:**

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

## ВАРИАНТ 2

### 1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

### 2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

### 3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

### 4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

### 5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения;
  - 2) интерактивной стороне общения;
  - 3) перцептивной стороне общения.
- А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
- Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
- В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

### 6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее по казать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

### 7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
  - б) «нерефлексивному» слушанию?
1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника

своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

**8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:**

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

**9. Психологическими механизмами восприятия являются:**

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

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

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

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

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

**10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:**

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

## РАЗДЕЛ 4. СТРАТЕГИЯ, ТАКТИКА И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

### ВАРИАНТ 1

**1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом –это**

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

**2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются \_\_\_\_\_ отношениями.**

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

**3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих**

совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

1. личным
2. опосредованным
3. прямым
4. деловым

**4. Из перечисленных видов речи укажите активные:**

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

**5. В чем заключается коммуникативная функция речи?**

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

**6. В чем выражаются следующие стороны речи?**

- 1 — информационная;
- 2 — выразительная;
- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

**7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио - и видеотехники), называется \_\_\_\_\_**

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

**8. Соотнесите понятия с определениями:**

- 1) вербальное общение
- 2) невербальное общение
- а) с помощью жестов, мимики
- б) с помощью слов, языка

**9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

## ВАРИАНТ 2

**1. Социальные роли личности — это:**

- А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей
- Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям  
Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально -психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

**2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...**

1. ролевым
2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

**3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений**

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

**4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:**

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

**5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?**

- 1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

**6. В чем выражаются следующие стороны речи?**

- 1 —информационная; 2 — выразительная; 3 —волеизлиятельная
- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
  - 2) передает знания
  - 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

**7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется**

1. рассогласованным;
2. разносторонним;
3. прямым;
4. косвенным

**8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:**

- А) оптико -кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные  
Б) визуальные, акустические, тактильно - кинестезические, ольфакторные  
В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные  
Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные  
Д)визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

**9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию

- 3) по формам
- 4) по типам

## РАЗДЕЛ 5. КОНФЛИКТЫ В ОБЩЕНИИ

### ВАРИАНТ 1

#### 1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

#### 2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

#### 3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

#### 4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

#### 5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

#### 6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;

д) приспособление.

**7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:**

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

**9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:**

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

**10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:**

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

## ВАРИАНТ 2

**1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:**

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

**2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:**

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

**3. Дайте определение следующих понятий:**

1 — оппонент;

2 — объект конфликта;

3 — конфликтная ситуация;

4 — инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное

овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

**4. Укажите составные элементы формулы конфликта:**

а) участники

б) объекты

в) индивид

г) конфликтная ситуация

д) рабочая группа

е) инцидент

**5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:**

а) конфликтные действия

б) переход потенциального конфликта в реальный

в) снятие или разрешение конфликта

г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

**6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:**

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

**7. Определите, какая ситуация характеризует:**

а) внутриличностный конфликт;

б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

**8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении**

**«Напористости» и высоком значении «Партнерства»:**

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

**9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:**

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

**10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.**

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно на все тестовые вопросы;
- оценка «не зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно менее, чем на 7 тестовых вопроса;

# ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

## ВАРИАНТ – 1

**Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».**

### **1. Общение – это:**

- А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

### **2. Под прямым общением понимается:**

- А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

### **3. Массовое общение – это:**

- А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

### **4. По содержанию выделяют:**

- А) Материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- Б) Биологическое, социальное;
- В) Непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

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

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

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

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

**7. «Такесика» - это:**

А) прикосновение людей друг к другу во время общения;

Б) визуальный контакт;

В) процесс передачи вербальной информации.

**8. «Паралингвистика» - это:**

А) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

Б) визуальный контакт.

В) система вокализации.

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

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

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

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

А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

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

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

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

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

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

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

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

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

**14. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:**

А) «частное, не разделяемое ни с кем»;

Б) «общее, разделяемое со всеми»;

В) «целое, не делимое на части»;

**15. Человек, направляющий информацию в общении:**

А) реципиент;

Б) проводник;

В) коммуникатор;

## **Варианты правильных ответов**

### **1-вариант**

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

## ВАРИАНТ – 2

**Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».**

### **1. Невербальная коммуникация – это:**

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

### **2. Под опосредствованным общением понимается:**

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

### **3. Косвенное общение характеризуется:**

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

### **4. Паралингвистическая система – это:**

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- В) жесты, мимика, пантомимика.

### **5. По целям общение делится на:**

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

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

- А) 9;
- Б) 6;
- В) 11.

**7. «Кинесика» – это:**

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

**8. «Экстралингвистика» - это:**

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

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

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

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

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

**11. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- А) экспрессия;
- Б) рефлексия
- В) эмпатия.

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

- А) идентификации;

- Б) эмпатии;
- В) рефлексии;

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

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

**14. Установление сходства одного человека с другим —это:**

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

**15. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:**

- А) личностное общение;
- Б) светское общение;
- В) деловое общение;

## **Варианты правильных ответов**

### **2-вариант**

1. А.

2. Б.

3. А.

4. Б.

5. В.

6. А.

7. Б.

8. А.

9. В.

10. А.

11. В.

12. А.

13. Б.

14. В.

15. Б

### **Критерии оценки:**

**1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если:**

- в ходе дифференцированного зачета студент ответил на все поставленные вопросы;

**2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:**

- в ходе дифференцированного зачета студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;

**3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:**

- в ходе дифференцированного зачета студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;

**4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может ответить ни на один поставленный вопрос.**