

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Максим Александрович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 11.07.2022 09:51:21
Уникальный программный ключ:
8873f497f100e798ae8c92c0d38e105c818d5410

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 Психология общения
для специальности**

**27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте
(железнодороджном транспорте)
Год начала подготовки 2020**

СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2	Контроль и результаты освоения учебной дисциплины.....	6
3	Оценка освоения учебной дисциплины.....	7
3.1	Формы и методы оценивания.....	7
3.2	Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	12
4	Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	15
5	Лист согласования.....	47

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения контрольно-измерительных материалов

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения».

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля, рубежного контроля и промежуточной аттестации.

ФОС разработаны на основе ФГОС СПО для всех специальностей и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения».

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

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;– оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;– определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;– применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;– описывать значимость своей специальности	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p>	<p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none">• Тестирование на знание терминологии по теме;• Самостоятельная работа.• Защита реферата....• Семинар• Выполнение проекта;• Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента)• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...• Решение ситуационной задачи....

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности. 	<p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
---	---	--

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03 - 05	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения – 	<ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. КОНТРОЛЬ И РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Формы и методы контроля и оценки
У.1. Организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения; ОК.3-ОК.5	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
У.2. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами, позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации. ОК.3-ОК.5	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
У.3. Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе. Применять в практической деятельности полученные знания и умения. ОК.3-ОК.5	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
3.1 Взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения.	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
3.2 Виды социальных взаимодействий.	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
3.3 Роли и ролевые ожидания, механизмы взаимопонимания в общении этические принципы общения;	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
3.4. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения
3.5. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Экспертное наблюдение на практических занятиях, различных видов опроса, доклады, сообщения

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат знания и умения, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины имеет следующие виды: входной, текущий и рубежный.

Входной контроль знаний студентов проводится в начале изучения дисциплины с целью определения освоенных знаний и умений (базовых) в рамках изучения общеобразовательных дисциплин, а также выстраивания индивидуальной траектории обучения студентов.

Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Текущий контроль проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Формы текущего контроля (практическая работа, контрольная работа, тестирование, опрос, выполнение рефератов (докладов), подготовка презентаций, наблюдение за деятельностью обучающихся и т.д.) выбираются преподавателем, исходя из методической целесообразности.

Рубежный контроль является контрольной точкой по завершению отдельного раздела учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированный зачет по окончании изучения дисциплины.

Оценка устных ответов учащихся.

Устный опрос является одним из основных способов учета знаний учащихся по психологии общения.

Развернутый ответ ученика должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа ученика надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Балл	Степень выполнения учащимся общих требований к ответу
«5»	1). Ученик полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; 2). Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.
«4»	Ученик дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
«3»	Ученик обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы,но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении;
«2»	Если ученик обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке ученика, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Отметка («5», «4», «3») может ставиться **не только за единовременный ответ** (когда на проверку подготовки ученика отводится определенное время), но и за **рассредоточенный** во времени, т.е. за сумму ответов, данных учеником на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы учащегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

Итоговое тестирование, проводимое в конце семестра, проверяет подготовку учащихся, как правило, по всем изученным темам.

2.2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины «Психология общения» по разделам.

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5	Экзамен	У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.3-ОК.5
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина.	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Раздел 2. Психология общения.			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5	Экзамен	У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.3-ОК.5
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	устный опрос Практическое занятие № 1	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	устный опрос Практическое занятие № 2	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	устный опрос Практическое занятие № 3 самостоятельная работа	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5	Экзамен	У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.3-ОК.5
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные	устный опрос Практическое занятие № 4	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				

характеристики						
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	устный опрос самостоятельная работа	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5				
Раздел 4. Этические формы общения.			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.3-ОК.5	Экзамен	У.1,У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.3-ОК.5
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	устный опрос Практическое занятие № 5	3.1, 3.4 ОК.3-ОК.5				
Итоговое занятие					Экзамен	У.1,У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.3-ОК.5

3.2 Типовые задания для оценки знаний и умений

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

1. Феноменология общения
2. Взаимосвязь общения и деятельности
3. Классификация общения или его виды
4. Уровни общения
5. Функции общения
6. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
7. Этапы или стадии делового общения
8. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
9. Влияние имиджа на восприятие человека
10. Стратегии поведения во взаимосвязи.
11. Теории межличностного взаимодействия
12. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
13. Механизмы межличностной перцепции
14. Схемы формирования первого впечатления о человеке
15. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
16. Эмпатия как способность. Динамика эмпатических способностей и особенности ее проявления
17. Ролевое поведение
18. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны)
19. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека
20. Структура и специфика убеждения
21. Особенности социальных стереотипов. Виды и приемы манипулирования
22. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития
23. Методы разрешения конфликтов
24. Стратегии разрешения конфликтов
25. Правила поведения в конфликтах
26. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации
27. Особенности общения с детьми разного возраста
28. Роль невербальных средств общения в жизни человека
29. Психика и приемы общения
30. Неререфлексивное слушание, его правила
31. Выяснение – как один из этапов неререфлексивного слушания. Правила. Примеры
32. Перефразирование. Его правила и примеры
33. Резюмирование – как один из этапов неререфлексивного слушания. Правила. Примеры
34. Трансактный анализ Э Берна. Типичные состояния сознания
35. Динамика межличностных отношений: формы и стадии
36. Деловое общение: основные характеристики
37. Роль этикета в деловом общении
38. Стили делового общения
38. Фазы делового общения (этапы переговоров)
40. Приемы эффективного слушания
41. Психологическая совместимость и срабатываемость
42. Приемы психологической поддержки
43. Психологическое манипулирование
44. Понятия: этика и мораль
45. Категории этики
46. Нормы морали
47. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
48. Деловой этикет в профессиональной деятельности

- 49. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
- 50. Основные принципы этики делового общения

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Сахарчук Е.С. Психология делового общения: учебное пособие/ Сахарчук Е.С. – М.: КноРус, 2018.- 196с. – текст: электронный.

2. Рогов Е.И. Психология общения. Приложение: тесты: учебник/ Рогов Е.И.- Москва: КноРус, 2019.- 260с. (СПО) текст: электронный.

Интернет-ресурсы:BOOK.RU

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.psychology.ru

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

Приводится тематика дополнительных образовательных и информационных ресурсов, разработка которых желательная для освоения данной дисциплины.

3.2 Тестовые формы заданий

СамКЖТ – структурное подразделение СамГУПС

(наименование среднего специального заведения)

Одобрено цикловой комиссией «__»____20__г. Председатель_____	Тестовые задания <u>Психология общения</u> дисциплина Группа_____ Семестр_____	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ «__»____20__г.
--	---	--

Вариант 1.

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
 - а) транзакция
 - б) ролевые ожидания
 - в) социальная роль
 - г) психологический контакт
2. Особенность невербального общения:
 - а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - в) все ответы верны
 - г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...
 - а) аттракция
 - б) аффилиация
 - в) гипноз
4. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
 - а) самоактуализация
 - б) стереотипизация
 - в) идентификация
 - г) обобщение
5. Манипулирующее воздействие проявляется в ...
 - а) использовании человека в корыстных целях
 - б) демонстрации своей позиции
 - в) в покровительственном отношении к человеку
6. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, соперничество при общении – это ...
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) экспрессивность
7. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...
 - а) идентификации
 - б) эмпатии
 - в) рефлексии
8. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем

дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

9. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

Преподаватель:

Одобрено цикловой комиссией «__»____20__г. Председатель _____	Тестовые задания <u>Психология общения</u> <small>дисциплина</small> Группа _____ Семестр _____	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР <hr/> «__»____20__г.
---	--	---

Вариант 2.

1. Двухсторонний процесс обмена информацией между людьми, ведущий к взаимопониманию
 - а) перцепция
 - б) коммуникация
 - в) идентификация
2. Основные качества манипулятора
 - а) недоверие к себе и другим
 - б) лживость
 - в) примитивность чувств
 - г) все ответы верны
3. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
 - а) светское
 - б) ролевое
 - в) деловое
 - г) примитивное
4. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...
 - а) края
 - б) первичности
 - в) ореола
 - г) бумеранга
5. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:
 - а) совместная деятельность
 - б) все ответы верны
 - в) «помогающее поведение»
 - г) сходство характеристик общающихся
 - д) сходство ситуации, в которой находятся партнеры
6. Перцептивная сторона общения включает в себя ...
 - а) проявление тревожности
 - б) демонстрацию креативного поведения
 - в) процесс формирования образа другого человека
7. Формы реализации делового общения
 - а) оперативка

- б) переговоры
 - в) брифинг
 - г) совещания
 - д) беседа
 - е) видеоконференция
8. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...
- а) комплимент
 - б) лесть
 - в) критика
9. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.
- а) примитивное
 - б) закрытое
 - в) ролевое
 - г) открытое
10. Основные механизмы познания другого человека:
- а) эмпатия
 - б) все ответы верны
 - в) рефлексия
 - г) идентификация

Преподаватель:

Одобрено цикловой комиссией «__»____20__г. Председатель _____	Тестовые задания <u>Психология общения</u> <small>дисциплина</small> Группа _____ Семестр _____	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ «__»____20__г.
---	--	--

Вариант 3.

1. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
 - а) прагматической
 - б) управленческой
 - в) терапевтической
2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
 - а) деловое
 - б) манипулятивное
 - в) светское
 - г) формально-ролевое
3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
 - а) самоактуализация
 - б) стереотипизация
 - в) идентификация
 - г) обобщение
4. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект
 - а) незавершенного действия
 - б) бумеранга
 - в) новизны
 - г) ореола
5. Человеческая речь характеризуется:
 - а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
 - б) определенной логикой построения фраз
 - в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
 - г) все ответы верны
6. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.
 - а) смысловые
 - б) эмоциональные
 - в) физические
7. Существенный признак внушения:
 - а) не критическое восприятие информации
 - б) недоверие
 - в) критичность

8. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...
 - а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
9. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
 - а) убеждение
 - б) психическое заражение
 - в) эмпатия
10. Последовательность этапов делового общения:
 - а) установление контакта
 - б) выявление мотивов общения
 - в) взаимодействие
 - г) завершение общения

Преподаватель:

Бланк ответов

М.П.

Дисциплина
Номер варианта теста
Дата
Группа
ФИО

Психология общения

№ ВОПРОСА	ВАРИАНТ ОТВЕТА
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

3.3 Эталоны ответов для тестовой формы контроля

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№1

№ ВОПРОСА	ВАРИАНТ ОТВЕТА
1	В
2	В
3	А
4	Б
5	А
6	А
7	А
8	В
9	Б
10	Б

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№2

№ ВОПРОСА	ВАРИАНТ ОТВЕТА
1	Б
2	Г
3	Б
4	Б
5	Б
6	В
7	Б,Г,Д
8	Б
9	Г
10	Б

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№3

№ ВОПРОСА	ВАРИАНТ ОТВЕТА
1	В
2	Б
3	Б
4	Г
5	Г
6	А
7	А
8	Б
9	Б

3.4 Психологические тесты

Тест 1. Уровень субъективного контроля

Тест позволяет оценить уровень субъективного контроля, который у каждого человека постоянен и определяет его поведение в любых ситуациях, как в случае удачи, так и неуспеха. В основе теста — положение о том, что человек экстернального типа полагает, что происходящие с ним события являются действием внешних сил — случая, других людей и т.д. и от него не зависят. Человек же интернального типа считает происходящие с ним события результатом своей собственной деятельности.

На предложенные ниже вопросы ответьте "да" или "нет" в соответствии с вашим согласием или несогласием.

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от особенностей и усилий человека.
2. Большинство разводов происходит от того, что люди не хотят приспосабливаться друг к другу.
3. Болезнь — дело случая: уж если суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
5. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.
6. Бесплезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.
7. Внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.
9. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.
10. Мои отметки в школе чаще зависели от случайных обстоятельств, чем от моих собственных усилий.
11. Когда я строю планы, в общем верю, что смогу их осуществить.
12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.
13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.
14. Если люди не подходят друг другу, то как бы они не старались наладить семейную жизнь они все равно не смогут.
15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.
16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.
17. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.
18. Я стараюсь не планировать далеко вперед потому, что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.
20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.
21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.
22. Я предпочитаю руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.
23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.
24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успехов в своем деле.
25. В конце концов за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.
26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.
27. Если я очень захочу, то могу расположить к себе любого.
28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.
30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.
31. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточных усилий.
32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.
33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.
34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.
35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы решаться сами собой.
36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.
37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было зависит счастье моей семьи.
38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.
39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.
40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.
41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.
42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны в этом винить только самих себя.
43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.
44. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависели от везения или невезения.

Ключ

Баллы начисляются, если дан ответ "да" на вопросы 2,4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44, и если "нет" - на вопросы 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43. Максимальный балл 44. Высокий показатель соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных в их жизни событий — результат их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют ответственность за свою жизнь и судьбу.

Низкий показатель уровня субъективного контроля показывает, что такие люди не видят связи между своими поступками и значимыми для них событиями в их жизни и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей.

Тест 2 Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?

Если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: "да", "нет", "не знаю". За каждый ответ "да" на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ "нет" на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ "не знаю" — пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов. Ответ в конце теста.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.
5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.
6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.
8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.
9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
1. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-

то пройдет впереди меня.

2. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.
3. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
4. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
5. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
6. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Ответ

100—150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.

50—99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

Тест 3. Ваш уровень общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя "со стороны", узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно:

"да", "нет", "иногда".

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или 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?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы,

живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов. "Да" - 2 очка, "иногда" — 1 очко, "нет" — 0 очков. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить эти особенности характера.

19—24 очка. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14—18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9—13 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4—8 очков. Вы должно быть "рубаха-парень". Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Тест 4. Ваш стиль делового общения

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывания и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на

практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Тест 5. Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые

ситуации. Каждое из них оцените, как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ "Н" за 1, 5, 7 вопросы и за ответ "В" — на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла показывает низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас "неудобным" по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов говорит о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов указывает на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Тест 6. Умеете ли вы слушать?

Понятие "коммуникативные умения" предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

"Почти всегда" — 2 балла, "В большинстве случаев" — 4 балла, "Иногда" — 6 баллов, "Редко" — 8 баллов, "Почти никогда" — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Оценки результатов

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше "среднего уровня". Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тест 7. Умеете ли вести деловое обсуждение

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактическое, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5):

1 — нет, так не бывает; 2 — нет, как правило, так не бывает; 3 — неопределенная оценка; 4 — да, как правило, так бывает; 5 — да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Прислушиваюсь к замечаниям других.
4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.
5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки, как правило, признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться с мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Ключ к тесту

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20—100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, б, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39. Сумма В должна составлять 20—100 баллов.

Если сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания безразлично.

Если же сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А, то вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления вы крепко держите в своих руках.

Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

Тест 8. Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас)

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
 12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
 13. а) Предлагаю среднюю позицию;
б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
 14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
 15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
 16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;
б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
 17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
 18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
 19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
 20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
 21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;
б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
 22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
б) Отстаиваю свою позицию.
 23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
 24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
 25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;
б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
 26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
 27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
 28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
 29. а) Предлагаю среднюю позицию;
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
 30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;
б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а. Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее

предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Тест 9. Конфликтная ли вы личность?

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ... • а) промолчу;

- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов

Каждое а — 4 очка; б—2 очка; в—0 очков.

От 20—28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10—18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Тест 10. Транзакционный анализ общения (по Э. Берну)

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний

нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Оценка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно по строкам таблицы:

1,4,7, 10, 13, 16, 19-Дитя(Д)
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - Взрослый (Я)
3. 6, 9, 12, 15, 18, 21 - Родитель (F)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравочениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Если получили формулу РДВ, то для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того "Родитель" с детской непосредственностью режет "правду-матку", ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, кульманом, этюдником и т.п.

Если на первом месте в формуле Д, то это вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.

3.5 Письменные контрольные задания

СамКЖТ – структурное подразделение СамГУПС

Одобрено цикловой
комиссией
«__»____20__г.

Письменные задания
Психология общения

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

Председатель_____

Группа_____ Семестр_____

«__»____20__г.

Вариант 1

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

2. Соотнесите методы нейтрализации рисков:

Авторитарный стиль	характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель «плывет по течению», ждет или требует указаний сверху или попадает под влияние коллектива. Предпочитает не рисковать, «не высываться», увиливает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Работу пускает на самотек, редко ее контролирует.
Демократический стиль	характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали именно ему, единолично принимает решения или отменяет их. К мнению коллектива не прислушивается, все решает за коллектив сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, лишение различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость.
Попустительский стиль	характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов.

3. Что такое конфликт?

- а) столкновение взглядов, несовпадение ценностей, норм поведения, установок и личной неприязни друг к другу;
- б) дружеские отношения;
- в) отсутствие согласия между сторонами;
- г) взаимодействие людей в организации;

д) противоречия, возникающие между людьми из - за несовпадения их интересов, взглядов стремлений и т.д.

4. Деловая этика представляет собой - ...

а) совокупность решения конфликтных ситуаций;

б) совокупность приемов общения;

в) этику, которая позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам поведения.

г) совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности.

Преподаватель:

Одобрено цикловой
комиссией
«__»____20__г.

Письменные задания
Психология общения
дисциплина

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

Председатель _____

Группа _____ Семестр _____

«__»____20__г.

Вариант 2

1. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

2. Соотнесите виды конфликтов:

Организационные конфликты	возникают из-за рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов организации;
Производственные конфликты	возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
Межличностные конфликты	если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
Конфликт между группой и личностью	возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
Межгрупповой конфликт	возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

3. Существуют следующие способы управления конфликтной ситуацией:

- а) разъяснение требований, координационные и интеграционные
- б) структурные;
- в) педагогические и административные
- г) уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы;
- д) наказательные

4. Какие принципы являются основополагающими в управленческой этике:

- а) гуманизм;
- б) коллективизм;
- в) социальная справедливость;
- г) воспитание;
- д) социальная справедливость;
- е) единство слова и дела.

Преподаватель:

Одобрено цикловой
комиссией
«__»____20__г.

Письменные задания
Психология общения
дисциплина

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

Председатель _____

Группа _____ Семестр _____

«__»____20__г.

Вариант 3

1. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:

- а) поцелуй
- б) рукопожатие
- в) поглаживание
- г) жест

2. Соотнесите характеристики сторон общения:

Коммуникативная	заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями;
Интерактивная	означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания;
Перцептивная	состоит в обмене информацией между людьми;

3. Типичная формула стресса характеризуется:

- а) «деятельность – перенапряжение – отрицательные эмоции»
- б) «деятельность – конфликт – положительные эмоции»
- в) «деятельность – положительные эмоции»
- г) «деятельность – перенапряжение – выход из перенапряжения - эмоции»

4. Процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели -

- а) деловая этика;
- б) деловое общение;
- в) конфликт;
- г) стресс.

Преподаватель:

Одобрено цикловой
комиссией
«__»_____20__г.

Письменные задания
Психология общения

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

дисциплина

Председатель _____

Группа _____ Семестр _____

«__»_____20__г.

Вариант 4

1. Теория трансактного анализа:

- а) объясняет поведение человека в различных жизненных ситуациях
- б) позволяет преодолевать негативные моменты внутриорганизационного общения
- в) позволяет овладеть тонкостями делового общения
- г) все ответы правильные

2. Соотнесите характеристики форм делового общения:

Деловая беседа	передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и использованием ораторских приемов
Деловые переговоры	способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
Деловые совещания	основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
Публичные выступления	речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;

3. Фрустрация - это?

- а) психологическое состояние дискомфорта, вызываемое непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями на пути к достижению цели;
- б) личность ведет себя агрессивно или впадает в депрессию;
- в) возможность влиять, воздействовать на ситуацию;
- г) совокупность внутренних сил личности

4. Управленческую информацию различают как:

- а) исходную;
- б) организационную;
- в) регулируемую;
- г) учетно-контрольную;
- д) поздравительную

Преподаватель:

Одобрено цикловой
комиссией
«__»_____20__г.

Письменные задания
Психология общения

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

Председатель _____

Группа _____ Семестр _____

дисциплина

«__»_____20__г.

Вариант 5

1. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение
- г) нет правильного ответа

2. Соотнесите виды конфликтов:

Организационные конфликты	возникают из-за рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов организации;
Производственные конфликты	возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
Межличностные конфликты	если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
Конфликт между группой и личностью	возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
Межгрупповой конфликт	возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

3. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это

- а) фрустрация;
- б) общение;
- в) конфликт;
- г) стресс

4. Выделите основные элементы структуры коммуникаций:

- а) отправитель
- б) сообщение
- в) канал
- г) письмо
- д) получатель
- е) обратная связь

Преподаватель:

3.6 Эталоны ответов для письменных контрольных заданий

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№1

1. а

2. Соотнесите методы нейтрализации рисков:

Авторитарный стиль	характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали именно ему, единолично принимает решения или отменяет их. К мнению коллектива не прислушивается, все решает за коллектив сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, лишение различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость.
Демократический стиль	характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов.
Попустительский стиль	характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом. Такой руководитель «плывет по течению», ждет или требует указаний сверху или попадает под влияние коллектива. Предпочитает не рисковать, «не высовываться», увильивает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Работу пускает на самотек, редко ее контролирует.

3. а, в, д

4. в, г

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№2

1. б

2. Соотнесите виды конфликтов:

Организационные конфликты	возникают из-за рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов организации;
Производственные конфликты	возникают в результате низкого уровня организации труда и управления
Межличностные конфликты	возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
Конфликт между группой и личностью	если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;

Межгрупповой конфликт	возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
-----------------------	--

3. а, в, г

4. а, б, в, д, е

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№3

1. г

2. Соотнесите характеристики сторон общения:

Коммуникативная	состоит в обмене информацией между людьми;
Интерактивная	заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями;
Перцептивная	означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

3. а

4. б

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№4

1. а

2. Соотнесите характеристики форм делового общения:

Деловая беседа	речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;
Деловые переговоры	основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
Деловые совещания	способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
Публичные выступления	передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и использованием ораторских приемов.

3. а, б

4. а, б, в, г

Дисциплина
Номер варианта теста

Психология общения
№5

1. б

2. Соотнесите виды конфликтов:

Организационные конфликты	возникают из-за рассогласования формальных
---------------------------	--

	организационных начал и реального поведения членов организации;
Производственные конфликты	возникают в результате низкого уровня организации труда и управления
Межличностные конфликты	возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
Конфликт между группой и личностью	если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
Межгрупповой конфликт	возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы

3. б

4. а, б, в, д, е

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Критерии оценки устного ответа

Оценка «5»:	<ul style="list-style-type: none">- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;- материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком;- ответ самостоятельный.- работа выполнена полностью и правильно;- сделаны правильные выводы;- работа выполнена по плану с учетом техники безопасности
Оценка «4»	<ul style="list-style-type: none">- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;- материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.
Оценка «3»	<ul style="list-style-type: none">- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.
Оценка «2»	<ul style="list-style-type: none">- при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя;- отсутствие ответа;- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые студент не может исправить даже по требованию преподавателя;- работа не выполнена

4.2 Критерии оценки к тестам

Задания 1-10 – по 1 баллу

5-6 баллов – оценка «удовлетворительно»

7-8 балла – оценка «хорошо»

9–10 балла – оценка «отлично»

4.3 Критерии оценки к письменным заданиям

Задания 1, 3, 4 – по 3 балла

Задание 2 – по 5 баллов

5-8 баллов – оценка «удовлетворительно»

9-11 балла – оценка «хорошо»

12–14 баллов – оценка «отлично»