**Комплект**

**контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**ОГСЭ 05. «Психология общения»**

**основной профессиональной образовательной программы**

**по специальности**

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)**

**(Базовая подготовка среднего профессионального образования)**

**Содержание**

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Оценка освоения учебной дисциплины:
   1. Формы и методы оценивания.
   2. Кодификатор оценочных средств.
4. Задания для оценки освоения дисциплины.
5. **Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учёт» (по отраслям) (Уровень подготовки для специальности СПО) следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

У1. Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

У2. Ориентироваться в различных ситуациях этики делового общения.

У3. Видеть гуманистический смысл делового общения как основы нравственной регуляции поведения и общения.

У4. Чётко формулировать основные нравственные качества личности делового человека.

У5. Использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения.

З1. Сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении.

З2. Основы делового общения и его различные виды.

З3. Правила служебной, управленческой, профессиональной этики делового общения.

ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачёт.

1. **Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.**
   1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции | Показатели оценки результата. | Форма контроля и оценивания. |
| У1. Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь. | Построение логически верной и аргументированной устной и письменной речи | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| У2. Ориентироваться в различных ситуациях этики делового общения. | Понимание различных ситуаций этики делового общения | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| У3. Видеть гуманистический смысл делового общения как основы нравственной регуляции поведения и общения. | Навыки правильного поведения в деловом общении | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| У4. Чётко формулировать основные нравственные качества личности делового человека. | Ориентирование на основные нравственные качества делового человека | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| У5. Использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения. | Использование технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения. | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| З1. Сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении. | Знание сущности морали и нравственных основ поведения в деловом общении. | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| З2. Основы делового общения и его различные виды. | Применение различных видов делового общения в профессиональной деятельности | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| З3. Правила служебной, управленческой, профессиональной этики делового общения. | Знание правил служебной, управленческой, профессиональной этики делового общения | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; | Проявление интереса к обучению, к будущей профессии, добросовестное выполнение учебных обязанностей | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; | Умение проявлять самостоятельность при выполнении поставленных задач и целей, объективно оценивать эффективность и качество способов и методов их выполнения | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; | Рациональное планирование профессиональной деятельности с целью достижения эффективных результатов | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; | Развитие умений и навыков работы в коллективе с учетом индивидуальных особенностей и морально-психологического климата | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК5.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Использование информационно-коммуникационных технологий при составлении схем, таблиц | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения; | Воспитание нравственных, моральных ценностей, высокой гражданской позиций | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |
| ОК09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | Проявление познавательной активности и интереса при выполнении работ с профессиональной документацией | Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы |

1. **Оценка освоения учебной дисциплины:**
   1. Формы и методы контроля.

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

ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Контроль и оценка освоения учебной дисциплины «Психология общения»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Элемент УД | Формы и методы контроля | | | | | | | |
| Текущий контроль | | Рубежный контроль | | | Промежуточная аттестация | | |
| Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | Формы контроля | Проверяемые ОК, У, З | | Форма контроля | | Проверяемые ОК, У, З |
| Раздел 1. Введение в учебную дмисциплину |  |  | Т | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, У1, У3, У4, З1 | | ДЗ | | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, У1, У3, У4, З1 |
| Тема 1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». | УО | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, У1, У3, У4, З1 |  |  | |  | |  |
| Тема 1.2. Виды и функции общения. | УО | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, У1, У3, У4, З1 | ПР |  | |  | |  |
| Раздел 2.Коммуникативная функция общения |  |  | Т | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9,ОК10, У1, У3, У4, З1 | | ДЗ | | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК09, У1, У3, У4, З1 |
| Тема2.1Общение как обмен информацией. | УО | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5,ОК6, ОК9,ОК10, У1, У3, У4, З1 |  |  | |  | |  |
| Тема 2.2. Технология обратной связи в говарении  и слушании. | УО, СР | ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5, ОК6, ОК9, ОК10, У1, У3, У4, З1 |  |  | |  | |  |
| Раздел 3. Интерактивная функция общения |  |  | Т | ОК3, ОК4,ОК5 ОК6, ОК10, У1, У5, З1, З3 | | ДЗ | | ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09, У1, У5, З1, З3 |
| Тема 3.1Общение как взаимодействие | УО, СР | ОК3,ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, З1, З3 |  |  | |  | |  |
| Тема 3.2Структура , виды и динамика партнерских отношений | УО, СР | ОК3,ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, З1, З3 |  |  | |  | |  |
| Раздел4. Перцептивная функция общения |  |  | Т | ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, З1, З3 | | ДЗ | | ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, У1, У5, З1, З3 |
| Тема 4.1Общение как восприятие людьми друг друга | УО, ДИ | ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, З1, З3 | ПР |  | |  | |  |
| Раздел5.Средства общения |  |  | Т | ОК3,ОК4,ОК5, У1, У5, З1, З3 | | ДЗ | | ОК03,ОК04,ОК05, У1, У5, З1, З3 |
| Тема 5.1.Вербальная и невербальная коммуникация | УО, СР | ОК3, ОК4, ОК5, У1, У5, З1, З3 |  |  | |  | |  |
| Тема 5.2. Понятие эффективного слушания | УО, СР | ОК3, ОК4, ОК5, У1, У5, З1, З3 |  |  | |  | |  |
| Раздел 6.Роль и ролевые ожидания в общении |  |  | Т | ОК3, ОК4, ОК5, У2, У3, У4, У5, З1, З2, З3 | | ДЗ | | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, У2, У3, У4, У5, З1, З2, З3 |
| Тема 6.1. Понятие социальной роли. | УО | ОК3, ОК4, ОК5, У2, У3, У4, У5, З1, З2, З3 |  |  | |  | |  |
| Раздел 7.Понятие конфликта , его виды. Способы управления и разрешения конфликтов. | УО | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09,ОК10 У1, У3, У4, У5, З1, З2, З3 | Т | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09,ОК10 У1, У3, У4, У5, З1, З2, З3 | | ДЗ | | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09 У1, У3, У4, У5, З1, З2, З3 |
| Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды. | УО, СР | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09,ОК10 У1, У3, У4, У5, З1, З2, З3 |  |  |  | |  | |
| Тема7.2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. | УО, СР | ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,ОК05, ОК06, ОК09,ОК10 У1, У3, У4, У5, З1, З2, З3 | ПР |  |  | |  | |

**Кодификатор оценочных средств**

|  |  |
| --- | --- |
| Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания) | Код оценочного средства |
| Устный опрос | УО |
| Деловая игра | ДИ |
| Тестирование | Т |
| Практическая работа | ПР |
| Задания для самостоятельной работы  - сообщение. | СР |
| Дифференцированный зачёт | ДЗ |

**Тестовые задания**

1.Психология – это наука о:

а) психике;

б) поведении;

в) мозге.

2. «Предмет» современной психологии:

а) душа;

б) сознание;

в) поведение;

г) психика.

3. Статичный неподвижный момент психики – это:

а) психические процессы;

б) психические состояния;

в) психические свойства.

4. Гибкий, динамичный, пластичный – эти характеристики относятся к :

а) психическим процессам;

б) психическим состояниям;

в) психическим свойствам.

5. Третий этап изучения психологии – это наука о:

а) душе;

б) сознании;

в) психике;

г) поведении.

6. Темперамент, характер относятся к:

а) психическим процессам;

б) психическим свойствам;

в) психическим состояниям.

7. Функции психики:

а) принимает информацию из окружающего мира;

б) отражает информацию;

в) регулирует деятельность человека;

г) все ответы верны.

8. Психический познавательный процесс хранения и воспроизведения информации:

а) мышление;

б) память;

в) внимание.

9. Хранение информации в течение всей жизни человека характерно для памяти:

а) оперативной;

б) иконической;

в) долговременной.

10. Кратковременная память хранит информацию объемом:

а) 5-7 элементов;

б) 5 элементов;

в) 10 элементов.

11. Долговременная память:

а) обладает ограниченной емкостью;

б) обладает практически неограниченной длительностью;

в) более развита у пожилых людей.

12. Направленность человека на одни предметы при отвлечении от других, характерно для:

а) мышления;

б) внимания;

в) восприятия.

13. Анализ, синтез, сравнение, обобщение, абстрагирование – это:

а) виды мышления;

б) операции мышления;

в) формы логического мышления.

14. Выбор информации поступающей в мозг из окружающей среды будет зависеть от:

а) потребностей человека;

б) новизны, сложности интенсивности стимулов;

в) частоты повторения информации;

г) все ответы верны.

15. Познавательный психический процесс, связанный с открытием нового знания, с практическим решением задач – это:

а) мышление;

б) память;

в) внимание.

16. Особенность развития психики человека состоит в том, что она:

а) формируется только в среде людей;

б) является продуктом определенной общественно – экономической формации;

в) осознанно отражает окружающую действительность.

17. Все мы рождается:

а) личностями;

б) индивидами;

в) с определенными индивидуальными качествами характера.

18. Человек единственное существо, способное:

а) передавать информацию о прошлых и будущих событиях;

б) пользоваться орудиями;

в) жить в сообществах.

19. Простейшие переживания человека, связанные с органическими потребностями человека – это:

а) эмоции;

б) чувства.

20. То, чем мы отличается от других людей:

а) индивидуальностью;

б) индивидностью;

в) личностью.

21. Взаимодействие человека с другими людьми, формирование межличностных отношений характерно для:

а) личности;

б) психики;

в) индивидуальности;

г) индивида.

22. Темперамент, возраст, пол входят в:

а) биологически обусловленную подструктуру;

б) индивидуальные особенности психически процессов;

в) направленность личности.

23. Преобладание возбуждения над торможением характерно для:

а) холерика;

б) сангвиника;

в) флегматика.

24. Форма мышления, отражающая свойства, связи предметов словом:

а) суждение;

б) умозаключение;

в) понятие.

25. Способности, определяющие успешность выполнения разных видов деятельности – это:

а) теоретические;

б) практические;

в) общие.

26. Преобладание торможения над возбуждением, характерно для:

а) флегматика;

б) сангвиника;

в) меланхолика.

27. Процесс сознательной регуляции человеком своей деятельности характерно для:

а) поведения;

б) функции психики;

в) воли

28. Удовлетворение высших потребностей происходит после удовлетворения низших:

а) верно;

б) не верно.

29. Мыслительная операция расчленения сложного объекта на составляющие части:

а) синтез;

б) анализ;

в) абстрагирование.

30. Слово, как раздражитель, выступает в:

а) слуховой форме;

б) зрительной форме;

в) двигательной форме;

г) все ответы верны.

31. Речь – это средство для невербального общения:

а) верно;

б) не верно.

32. Индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющееся в поведении человека. Это определение:

а) характера;

б) воли;

в) направленности личности.

33. Ориентация на внешний мир характерна для:

а) интровертов;

б) экстравертов.

34. Ориентация на внутренний мир характерна для:

а) интровертов;

б) экстравертов.

35. Невербальное общение – это общение с помощью жестов и мимики:

а) верно;

б) не верно.

36. Эмоциональное чувствование или сопереживание другому человеку характерно для:

а) эмпатии;

б) рефлексии;

в) идентификации.

37. Способности, свойственные лишь человеку, например, художественные, музыкальные и т.д. – называются:

а) социальными;

б) общими;

в) теоретическими.

38. Пациент, приходящий на прием к зубному врачу, чаще всего бывает в позиции:

а) взрослого;

б) ребенка;

в) родителя.

39. Входя в контакт с другим человеком, люди передают информацию только с помощью языка:

а) верно;

б) не верно.

40. Общение – это форма взаимодействия человека с другими людьми:

а) верно;

б) не верно.

Эталон ответов: 1. а 2. г 3. в 4. а 5. б 6. б 7. г 8. б 9. в 10. а 11. б 12. б 13. б 14. г 15. а 16. а 17. б 18. а 19. а 20. а 21. а 22. а 23. а 24. в 25. в 26. а 27. в 28. а 29. б 30. а 31. б 32. а 33. б 34. а 35. а 36. а 37. а 38. б 39. б 40. а

**Тест**

**Вариант №1**

1.Устойчивое положительное (одобрительное, хорошее) отношение к кому- или чему- нибудь (другим людям, их группам, социальным явлениям), проявляющиеся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи –

а) Привязанность;

б) Дружба;

в) Симпатия.

2. Неприязнь, нерасположение, эмоциональное отношение неприятия кого - либо или чего - либо: отдельных черт характера и вкусов человека, его голоса и т.п. –

а) Вражда;

б) Антипатия;

в) Зависть.

3.Скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему - либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения собственных целей

а) Влияние;

б) Манипуляция;

в) Конформизм.

4.Понятие: "Сложный, многоплановый процесс, установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности" - соответствует понятию:

а) Взаимодействие;

б) Общение;

в) Восприятие.

5. Одна из важнейших функций общения:

а) Воспитательная;

б) Репродуктивная;

в) Информационная.

6. Виды общения:

а) Вербальное;

б) Невербальное.

7.Индивидуально - психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения - это...

а) Характер;

б) Темперамент;

в) Способности.

8.Совокупность устойчивых свойств индивида, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки - это...

а) Одаренность;

б) Темперамент;

в) Характер.

9.Человек общительный, обращенный к внешнему миру:

а) Интроверт;

б) Амбиверт;

в) Экстраверт.

10.Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия

а) Проблема;

б) Конфликт;

в) Стресс.

11.Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений-

а) Приспособление;

б) Конфронтация;

в) Компромисс.

12.Определите тактику в конфликте: стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления:

а) Компромисс;

б) Конфронтация;

в) Соперничество.

13. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

а) Трансакция;  
б) Ролевые ожидания;  
в) Социальная роль;

г) Психологический контакт.

14. Основные качества манипулятора  
а) Недоверие к себе и другим;  
б) Лживость;  
в) Примитивность чувств;  
г) Все ответы верны.

15. 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.

16. 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.

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры.  
а) Смысловые;  
б) Эмоциональные;  
в) Физические.

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс …  
а) Идентификации;  
б) Эмпатии;  
в) Рефлексии.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является…

а) Предметно-манипулятивная деятельность;

б) Непосредственно-эмоциональное общение с материю;

в) Игровая деятельность;

г) Опосредствованное общение с матерью;

д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - …

а) Содержание общения;

б) Стиль общения;

в) Вид общения;

г) Средства общения;

д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

а) Акция;

б) Реакция;

в) Трансакция;

г) Коммуникация;

д) Акт общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

а) Устная речь;

б) Письменная речь;

в) Устная и письменная речь;

г) Интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) Жесты;

б) Позы;

в) Мимика;

г) Все перечисленные;

д) Выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

а) Человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

б) Эмоциональной женщины;

в) Человека авторитарного типа;

г) Конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

д) Человека с низкой самооценкой.

25. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

а) Для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;

б) Для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;

в) Вообще неконфликтные люди;

г) Люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

а) С младенческих лет;

б) В средней школе;

в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;

г) Когда понадобится.

Ответы: 1-в; 2-б; 3-б; 4-б; 5-в; 6-а, б; 7-б; 8-в; 9-в; 10-б; 11-а; 12-в; 13-в; 14-г; 15-в; 16-г; 17-а; 18-а; 19-б; 20-б; 21-в; 22-в; 23-г; 24-а; 25-в; 26-а.

**Вариант №2**

1. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений и оценок в ходе взаимодействия с ним –

а) Манипуляция;

б) Влияние;

в) Давление.

2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

а) Позы и жесты;

б) Имидж;

в) Особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

3. К невербальным средствам влияния относятся:

а) Визуальный контакт;

б) Манеры общения;

в) Все ответы верны.

4. К средствам общения можно отнести:

а) Язык;

б) Жесты;

в) Все ответы верны.

5. Коммуникативная сторона общения предполагает:

а) Общение как обмен информацией;

б) Общение как взаимодействие;

в) Общение как восприятие.

6.Интерактивная сторона общения предполагает:

а) Коммуникацию;

б) Взаимодействие;

в) Восприятие.

7.Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

а) Амбиверт;

б) Интроверт;

в) Экстраверт.

8.Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

а) Эмпатийностъ и толерантность;

б) Интровертированностъ и застенчивость;

в) Конфликтность и агрессивность.

9.Помехи препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом, адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе коммуникации:

а) Барьеры коммуникаций;

б) Ролевые ожидания;

в) Конфликты.

10.Способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовится к общению и его поведение в ходе общения:

а) Этика общения;

б) Техника общения;

в) Приемы общения.

11.Наиболее предпочтительные средства, выбираемые человеком для процесса общения:

а) Культура общения;

б) Приемы общения;

в) Толерантность.

12.Процесс самопознания и осознания человеком себя и того, как он воспринимается партнером по общению-

а) Рефлексия;

б) Идентификация;

в) Визуализация;

13. 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.

14. 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.

15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это …

а) Аттракция;  
б) Аффилиация.

16. 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.

17. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …

а) Психическое заражение;

б) Конформность;  
в) Убеждение;  
г) Подражание.

18. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это …

а) Убеждение;  
б) Психическое заражение;

в) Эмпатия.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является…

а) Предметно-манипулятивная деятельность;

б) Непосредственно-эмоциональное общение с материю;

в) Игровая деятельность;

г) Опосредствованное общение с матерью;

д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - …

а) Содержание общения;

б) Стиль общения;

в) Вид общения;

г) Средства общения;

д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

а) Акция;

б) Реакция;

в) Трансакция;

г) Коммуникация;

д) Акт общения.

22. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

а) Необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) Стараться интерпретировать реакции партнера;

в) Понимать язык невербальных компонентов общения;

г) Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,…

а) Очень символична и зависит от многих факторов;

б) Не имеет значения;

в) Зависит только от национальных особенностей;

г) Зависит только от взаимоотношений собеседников.

24. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) Увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) Очень широкая улыбка;

в) Постоянное сокращение дистанции во время разговора;

г) Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

д) Частый отвод взгляда в сторону.

25. Психологи считают, что конфликты -

а) Естественны в личной сфере;

б) Неизбежны в деловой сфере;

в) Естественны и неизбежны в личной сфере;

г) Естественны и неизбежны в деловой сфере;

д) Естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

а) С младенческих лет;

б) В средней школе;

в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;

г) Когда понадобится.

Ответы: 1-б; 2-в; 3-в; 4-в; 5-а; 6-б; 7-б; 8-а; 9-а; 10-б; 11-б; 12-а; 13-б; 14-б; 15-а; 16-в; 17-б; 18-б; 19-б; 20-б; 21-в; 22-г; 23-а; 24-г; 25-д; 26-а.

**Вариант № 3**

1. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:

а) Ригидность;

б) Аффилиация;

в) Суггестивность.

2. Способность голоса воздействовать на слушателя своим звучанием, а не смыслом сказанного:

а) Суггетивность;

б) Ригидность;

в) Фрустрация.

3. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что - то под влиянием группового мнения:

а) Конформность;

б) Фрустрация;

в) Мобильность.

4. Перцептивная сторона общения предполагает:

а) Взаимодействие;

б) Восприятие;

в) Коммуникацию.

5. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

а) Коммуникативные способности;

б) Обратная связь;

в) Коммуникативная компетентность.

6. Наука, которая исследует расположение людей в пространстве при общении

а) Проксемика;

б) Такесика;

в) Кинестика.

7. Деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся, а иногда создающая конфликтные ситуации -

а) Самонадеянность;

б) Бестактность;

в) Тщеславие.

8.Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

а) Амбиверт;

б) Интроверт;

в) Экстраверт.

9.Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

а) Эмпатийностъ и толерантность;

б) Интровертированностъ и застенчивость;

в) Конфликтность и агрессивность.

10.Совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей, используемых в процессе коммуникации:

а) Коммуникативные способности;

б) Коммуникативная культура;

в) Коммуникативная толерантность.

11.Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения:

а) Коммуникативная толерантность;

б) Коммуникативные способности;

в) Коммуникативная культура.

12. Соблюдение правил приличия, учтивость:

а) Вежливость;

б) Тактичность;

в) Приветливость.

13. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …

а) Самоактуализация;  
б) Стереотипизация;  
в) Идентификация;  
г) Обобщение.

14. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект … незавершенного действия

а) Бумеранга;  
б) Новизны;  
в) Ореола.

15. Манипулирующее воздействие проявляется в …

а) Использовании человека в корыстных целях;

б) Демонстрации своей позиции;

в) В покровительственном отношении к человеку.

16. Формы реализации делового общения

а) Оперативка;  
б) Переговоры;  
в) Брифинг;  
г) Совещания;  
д) Беседа.

17. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это …

а) Комплимент;  
б) Лесть;  
в) Критика.

18. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.  
а) Примитивное;  
б) Закрытое;  
в) Ролевое;  
г) Открытое.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является…

а) Предметно-манипулятивная деятельность;

б) Непосредственно-эмоциональное общение с матерью;

в) Игровая деятельность;

г) Опосредствованное общение с матерью;

д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - …

а) Содержание общения;

б) Стиль общения;

в) Вид общения;

г) Средства общения;

д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

а) Акция;

б) Реакция;

в) Трансакция;

г) Коммуникация;

д) Акт общения.

22. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

а) Необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) Стараться интерпретировать реакции партнера;

в) Понимать язык невербальных компонентов общения;

г) Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,…

а) Очень символична и зависит от многих факторов;

б) Не имеет значения;

в) Зависит только от национальных особенностей;

г) Зависит только от взаимоотношений собеседников.

24. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) Увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) Очень широкая улыбка;

в) Постоянное сокращение дистанции во время разговора;

г) Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

д) Частый отвод взгляда в сторону.

25. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

а) Отвечая на звонок, представьтесь;

б) Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;

в) В начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

г) Отвечать на все звонки;

д) Не давайте выход отрицательным эмоциям.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

а) С младенческих лет;

б) В средней школе;

в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;

г) Когда понадобится.

Ответы: 1- б; 2-а; 3-а; 4-б; 5-в; 6-а; 7-б; 8-б; 9-а; 10-б; 11-б; 12-а; 13-б; 14-в; 15-а; 16-б, г, д; 17-б; 18-г; 19-б; 20-б; 21-в; 22-г; 23-а; 24-г; 25-в; 26-а.

**Вариант №4**

1. Это неприятие или игнорирование человека окружающими, в результате чего люди реагируют на него плохим настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом:

а) Остракизм;

б) Одиночество;

в) Недоверие.

2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

а) Позы и жесты;

б) Имидж;

в) Особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

3. К невербальным средствам влияния относятся:

а) Визуальный контакт;

б) Манеры общения;

в) Все ответы верны.

4. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:

а) Ригидность;

б) Аффилиация;

в) Суггестивность.

5. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций

а) Проксемика;

б) Кинестика;

в) Такесика.

6. Коммуникативная сторона общения предполагает:

а) Общение как обмен информацией;

б) Общение как взаимодействие;

в) Общение как восприятие.

7.Интерактивная сторона общения предполагает:

а) Коммуникацию;

б) Взаимодействие;

в) Восприятие.

8.Определите свойства личности, затрудняющие общение:

а) Экстравертированность и эмпатийность;

б) Толерантность и мобильность;

в) Агрессивность и ригидность.

9.Эффективность общения тесно связана с:

а) Тоном обращения;

б) Поведением собеседников;

в) Все ответы верны.

10.Определите, от каких характеристик зависит эффективность общения:

а) Мировоззрение;

б) Отношение к другим людям и к самому себе;

в) Все ответы верны.

11. Чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей:

а) Толерантность;

б) Вежливость;

в) Тактичность.

12.Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия

а) Проблема;

б) Конфликт;

в) Стресс.

13.Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений-

а) Приспособление;

б) Конфронтация;

в) Компромисс.

14. Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …

а) Эмпатия;  
б) Рефлексия;  
в) Экспрессивность.

15. 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.

16. 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.

17. Основные механизмы познания другого человека:

а) Эмпатия;  
б) Все ответы верны;

в) Рефлексия;  
г) Идентификация.

18. 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.

19. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …

а) Психическое заражение;

б) Конформность;  
в) Убеждение;  
г) Подражание.

20. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является…

а) Предметно-манипулятивная деятельность;

б) Непосредственно-эмоциональное общение с материю;

в) Игровая деятельность;

г) Опосредствованное общение с матерью;

д) Учебная деятельность.

21. Способ общения человека с другими людьми - …

а) Содержание общения;

б) Стиль общения;

в) Вид общения;

г) Средства общения;

д) Цели общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

а) Устная речь;

б) Письменная речь;

в) Устная и письменная речь;

г) Интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) Жесты;

б) Позы;

в) Мимика;

г) Все перечисленные;

д) Выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

а) Человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

б) Эмоциональной женщины;

в) Человека авторитарного типа;

г) Конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

д) Человека с низкой самооценкой.

25. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

а) Деловой;

б) Общегражданский;

в) Воинский;

г) Дипломатический.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

а) С младенческих лет;

б) В средней школе;

в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;

г) Когда понадобится.

Ответы:1-а; 2-в; 3-в; 4- б; 5-б; 6-а; 7-б; 8-в; 9-в; 10- в; 11-в; 12-б; 13-а; 14-а; 15-б; 16-б; 17-б; 18-в; 19-б; 20-б; 21-б; 22-в; 23- г; 24- а; 25-б; 26-а.

**Критерии оценки**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он допустил три ошибки.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он допустил пять ошибок.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент ответил правильно на половину вопросов.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент ответил верно на менее половины вопросов.

**Филиал федерального государственного бюджетного**

**образовательного учреждения высшего образования**

**«Самарский государственный университет путей сообщения»**

**в г. Ртищево**

Рассмотрено ЦК: Утверждаю:

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Зам. директора по уч. работе

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень вопросов**

**к зачёту по дисциплине**

**«Психология общения»**

**для специальности:**

**38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учёт» (по отраслям)**

**Разработал: Н.А. Афанасьева,**

**преподаватель филиала СамГУПС в г. Ртищево**

**Вопросы к дифференцированному зачёту по дисциплине**

**«Психология общения»**

1. Дайте определение понятий «человек», «личность», «индивидуальность».
2. Охарактеризуйте факторы, влияющие на формирование индивидуальных особенностей личности.
3. Темперамент. Типы темперамента.
4. Методы психодиагностики.
5. Социально-психологические особенности рабочей группы.
6. Морально-психологический климат коллектива.
7. Социально-психологическая адаптация.
8. Социально-психологические типы личности.
9. Проблема лидерства. Типы лидеров.
10. Психологические проблемы руководства.
11. Роль руководителя в становлении коллектива.
12. Стили руководства.
13. Деловой этикет. Функции делового этикета.
14. Восприятие и понимание в процессе общения.
15. Общение как коммуникация.
16. Невербальное поведение.
17. Общение как взаимодействие.
18. Конфликт: виды, структура, стадии протекания.
19. Предпосылки возникновения конфликта.
20. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
21. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
22. Правила поведения в конфликтной ситуации.
23. Роль руководителя в конфликтной ситуации.

**Критерии оценки**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответы чёткие, ясные, полные.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, ответы чёткие, ясные, но недостаточно полные.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если допущены ошибки в ответах, имеются подсказки со стороны.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент ничего не смог ответить.

Практическое занятие №1

Тема: Определение темперамента и его свойств

Цели:

1. научиться определять свойства темперамента;
2. приобрести навыки определения поведения человека в зависимости от его индивидуальных свойств.

Средства оснащения:

1. тетрадь для практических занятий;
2. текст  «Типы темперамента»;
3. текст «Основные свойства темперамента».

Типы темперамента

САНГВИНИК. Человек с повышенной реактивностью, но при этом активность и реактивность у него уравновешены. Он живо, возбужденно откликается на все, что привлекает его внимание, обладает живой мимикой и выразительными движениями. По незначительному поводу он хохочет, а несущественный факт может его рассердить. По его лицу легко угадать его настроение, отношение к предмету или человеку. У него высокий порог чувствительности, поэтому он не замечает очень слабых звуков и световых раздражителей.

Обладая повышенной активностью и будучи очень энергичным и работоспособным, он активно принимается за новое дело и может долго работать не утомляясь. Способен быстро сосредоточится, дисциплинирован, при желании может сдерживать проявление своих чувств и непроизвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу. Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроений, интересов и стремлений.

Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий не только переключается м одной работы на другую, но и переучивается,. овладевая новыми навыками. Как правило он в большей степени откликается на внешние впечатления, чем на субъективные образы и представления о прошлом и будущем, экстраверт.

У сангвиника чувства легко возникают, легко сменяются. Легкость с какой у сангвиника образуются и переделываются новые временные связи, большая подвижность стереотипа, отражается также в умственной подвижности сангвиников, обнаруживают некоторую склонность к неустойчивости.

ХОЛЕРИК. Как и сангвиник отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он не обуздан, не сдержан, нетерпелив. Вспыльчив. Он менее пластичен и более инертен. Чем сангвиник. Отсюда - большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания, он скорее экстраверт.

ФЛЕГМАТИК обладает высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью, малой чувствительностью и эмоциональностью. Его трудно рассмешить и опечалить - когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым. При больших неприятностях остается спокойным.

Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны и замедлены, так же, как речь. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке, медленно перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен.

Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления, интроверт. Недостатком флегматика является его инертность, малоподвижность.   
Инертность сказывается и на косности его стереотипов, трудности его перестройки. Однако это качество, инертность, имеет и положительное значение, содействует основательности постоянству личности.

МЕЛАНХОЛИК Человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны.   
Обычно он не уверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Ему присущее легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Большинство меланхоликов - интроверты. Меланхолик застенчив, нерешителен, робок. Однако в спокойной привычной обстановке меланхолик может успешно справляться с жизненными задачами. Можно считать уже твердо установленным, что тип темперамента у человека врожденный, а от каких именно свойств его врожденной организации он зависит, еще до конца не выяснено.

Основные свойства темперамента

1. Ознакомьтесь с текстом «Основные свойства темперамента»

Свойства темперамента – это наиболее устойчивые, врожденные особенности психики, определяющие динамику психической деятельности в различных ее сферах.

Принято выделять следующие основные свойства темперамента:

1. Сензитивность или чувствительность. О ней судят по тому, какая наименьшая сила внешнего воздействия необходима для того, чтобы у человека возникла та или иная психическая реакция, с какой скоростью эта реакция возникает. Иными словами, какой должна быть сила воздействия, чтобы человек отреагировал;
2. Реактивность. Это свойство проявляется в том, с какой силой и энергией человек реагирует на то или иное воздействие. Люди различаются по степени выраженности реакций на одинаковые внешние или внутренние стимулы. О некоторых можно сказать: «вспыльчивый», «заводится с полоборота», а о других: «не поймешь, обрадовался или огорчился…»;
3. Активность. Об этом свойстве судят по тому, с какой энергией человек сам воздействует на окружающий мир, как он преодолевает препятствия на пути к поставленной цели (настойчиво, сосредоточенно, целенаправленно или вяло, неэнергично, рассеянно);
4. Пластичность / ригидность. Противоположные свойства, которые проявляются в том, насколько легко и быстро человек приспосабливается к меняющимся условиям и внешним воздействиям или, наоборот, инертно, с трудом меняя свои привычки и суждения;
5. Темп реакций. Характеристика скорости реагирования на внешние воздействия и протекания различных психических процессов (скорость запоминания, движения, выполнения мыслительных операций, темп речи, динамика жестов и т.д.);
6. Эмоциональная возбудимость. О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции, и с какой скоростью эта реакция возникнет;
7. Интроверсия / экстраверсия. Противоположная пара свойств, определяющих, чем обусловлены реакции и поведение человека: собственными представлениями, образами, мыслями, связанными с прошлым и возможным будущим (интроверт), либо актуальными впечатлениями внешнего мира (экстраверт).

Названные свойства темперамента отличаются от других сфер личности (способностей или мотивационной сферы) по ряду признаков:

1. динамичность – характеризуют психику в динамике, подвижности, стремительности реагирования;
2. устойчивость - индивидуальные значения этих свойств сохраняются длительное время, в течение жизни практически не меняясь;
3. онтогенетическая «первичность» - свойства темперамента выявляются уже в раннем детстве, являясь наиболее ранними и исходными характеристиками психики;
4. статистическая частота их проявления - особенностями темперамента считаются только те, которые в обычных условиях жизни проявляются чаще всего и наиболее типичны для данного человека;
5. признак максимальности - свойства темперамента особенно точно можно определить в условиях, максимально трудных для их проявления;
6. обусловленность генотипическими свойствами нервной системы – все перечисленные характеристики непосредственно зависят от врожденных особенностей нервной деятельности.
7. На основании изученной информации, заполните следующую таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование свойства | Характеристика |
| Темп |  |
| Скорость выполнения внешних движений |  |
| Скорость протекания внутренних, психологических процессов |  |
| Переключаемость |  |
| Скорость реакции |  |
| Активность (энергичность) |  |
| Эмоциональный фон |  |
| Уравновешенность |  |

1. На основании изученной информации, заполните таблицу, куда внесете результаты наблюдения над испытуемым:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметры сравнения |  |  |  |  |
| Темп деятельности | Скорость реакции | Наличие активности | Характер  эмоций | Известная личность (персонаж) |
|  |  |  |  |  |

1. Напишите вывод, в котором доказательно (аргументировано) опишите, какой темперамент у испытуемого.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2.   
ТЕМА: СЕНСОРНЫЕ КАНАЛЫ,**

**ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ**

**Цель:**

1. Показать значимость для понимания информации и влияния на человека его сенсорных каналов.

    2.Провести самодиагностику репрезентативной системы.

**Задание 2. Проведите самодиагностику репрезентативной системы:**

1. Прочитайте инструкцию

2. Выберите из предложенных вариантов ответов наиболее подходящий

3. Зафиксируйте выбор в листе ответов

4. Обработайте результаты

*5.* Сделайте выводы

**Тест «Ведущая репрезентативная система»**

*Инструкция: прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл.) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 — перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не походит вообще.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос/ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| II |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| III |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IV |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1.* ***Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:***

*I. зависит от моей интуиции;*

*II. зависит от моего настроения;*

*III.зависит от моей точки зрения;*

*IV. это дело логики и ума.*

*2.* ***На меня, скорее, окажет влияние тот:***

*I. у кого приятный голос;*

*II. кто хорошо выглядит;*

*III.кто говорит разумные мысли;*

*IV. кто оставляет у меня хорошее чувство.*

*3.* ***Если я хочу узнать, как идут дела у человека:***

*I. я посмотрю на его внешность;*

*II. я обращаюсь к его чувствам;*

*III.я прислушаюсь к интонации его голоса;*

*IV. я обращу внимание на то, что он говорит.*

*4.* ***Для меня легко:***

*I. создать полноту звуков в стереосистеме;*

*II. сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;*

*III. выбрать удобную, комфортную мебель;*

*IV.подобрать оптимальную комбинацию красок.*

*5.* ***Мне очень легко:***

*I. понять смысл новых фактов и данных;*

*II. воспринимать окружающие звуки;*

*III. чувствовать удобство одежды, облегающей мое тело;*

*IV.рассказать в ярких красках об увиденном предмете.*

*6.* ***Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:***

*I. обратиться к моим чувствам;*

*II. посмотреть, как я одет;*

*III. послушать, что я говорю;*

*IV. прислушаться к интонациям моего голоса.*

*7.* ***Я предпочитаю:***

*I. услышать факты, о которых вы знаете;*

*II. увидеть картину произошедшего события;*

*III. узнать о ваших чувствах;*

*IV. обратить внимание на интонацию вашего голоса.*

*8.* ***Я больше доверяю тому, что:***

*I. вижу своими словами;*

*II. слышу конкретные факты;*

*III. подсказывают мои чувства;*

*IV. говорит мне мой внутренний голос.*

*9.* ***Что касается моей семьи, обычно:***

*I. я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;*

*II. я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;*

*III. я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;*

*IV. я хорошо различаю интонацию голосов каждого.*

*10.* ***Я стараюсь****:*

*I. понять какие-то новые факты;*

*II. ощутить новизну;*

*III. услышать что-то новое;*

*IV. увидеть новые возможности и перспективы.*

*11.* ***Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее****:*

*I. доверюсь своим чувствам;*

*II. прислушаюсь к внутреннему голосу;*

*III. остановлюсь на видимом результате;*

*IV. проанализирую несколько вариантов их достижения.*

*12.* ***Если я вспоминаю о близком человеке, то*** *вначале в памяти возникает его:*

*I. голос;*

*II.  внешность;*

*III. мысли;*

*IV.эмоции и чувства.*

*Обработка результатов.*

*Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Д, К). Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А =; В =; Д =; К=.*

*Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы.*

|  |
| --- |
| +Д+К= 120 |

*Общий результат должен быть равен 120(А + Е*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос/ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| I | К | А | В | А | Д | К | Д | В | К | Д | К | А |
| II | А | В | К | Д | А | В | В | Д | В | К | А | В |
| III | В | Д | А | К | К | Д | К | К | Д | А | В | Д |
| IV | Д | К | Д | В | В | А | А | А | А | В | Д | К |

*А — аудиальная (слуховая) система;*

*В — визуальная (зрительная) система;*

*К — кинестетическая (чувственная) система;*

*Д — «думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип».*

*Та система (обозначенная буквой), которая наберет наименьшую сумму баллов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной для человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.*

*Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».*

**Практическое занятие №3 Способы управления конфликтом**

**Цель занятия.** Развитие у обучающихся навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме анализа конкретных ситуаций. Им необходимо дать указания для самостоятельного изучения литературы и уяснения основных вопросов темы: «понятие конфликтов в организации»; «классификация конфликтов в организации»; «причины конфликтов в организации»; «управление конфликтами в организации».

*В ходе занятия.* После того как студенты будут разделены на игровые группы по 3–4 человека, каждой группе необходимо выдать (в письменном виде) одинаковые задания, предусматривающие анализ конкретных ситуаций. На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения преподаватель подводит итоги.

**Ситуация 1**

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

**Ситуация 2**

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретилась вам, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

**Ситуация 3**

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

**2.**Вывод по каждой ситуации оформите в письменном виде.