

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ МЕДИЦИНЫ И ГУМАНИТАРНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНО ПО «СЕВКАВКМИГО»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО «СЕВКАВКМИГО»

Л.В. Кочергина

«01» октября 2024 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения контроля и промежуточной аттестации в форме
дифференцированного зачета по учебной дисциплине
СГЦ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность
31.02.01 Лечебное дело

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

г. Ставрополь, 2024

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.01 Лечебное дело, утвержденный приказом Министерства просвещения России от 04.07.2022 г. № 526.

Фонд оценочных средств предназначен для преподавания дисциплин социально-гуманитарного цикла обучающимся очной формы обучения по специальности 31.02.01 Лечебное дело.

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Северо-Кавказский колледж медицины и гуманитарного образования», город Ставрополь.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	6
2.2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ТИПОВЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
3. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	36

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля и промежуточной аттестации образовательных достижений обучающихся освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения основной образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело.

Оценивание и контроль сформированности компетенций осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВПО «Омский государственный университет путей сообщения», обучающихся по программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом ректора № 41/д от 15.04.2014 года.

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 31.02.01 Лечебное дело, следующими умениями (У) и знаниями (З), которые формируют общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

У. 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У. 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

З.1. взаимосвязь общения и деятельности;

З.2. цели, функции, виды и уровни общения;

З.3. роли и ролевые ожидания в общении; З.4. виды социальных взаимодействий;

З.5. механизмы взаимопонимания в общении;

З.6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З.7. этические принципы общения;

З.8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения задания.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным

традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.

ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний. ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.

ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребенка.

ПК 2.1. Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.

ПК 2.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.3. Выполнять лечебные вмешательства.

ПК 2.4. Проводить контроль эффективности лечения.

ПК 2.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 2.6. Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.

ПК 2.7. Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.

ПК 3.1. Проводить диагностику неотложных состояний.

ПК 3.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 3.3. Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.

ПК 3.4. Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий. ПК 3.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 3.6. Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.

ПК 4.1. Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.

ПК 4.3. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения. ПК 4.4. Проводить диагностику групп здоровья.

ПК 4.5. Проводить иммунопрофилактику.

ПК 4.6. Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.

ПК 4.7. Организовывать здоровьесберегающую среду.

ПК 4.8. Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.

ПК 5.1. Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.

ПК 5.2. Проводить психосоциальную реабилитацию. ПК 5.3. Осуществлять паллиативную помощь.

ПК 5.4. Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.

ПК 5.5. Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.

ПК 6.1. Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.

ПК 6.2. Планировать свою деятельность на фельдшерско-акушерском пункте, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее

эффективность.

ПК 6.3. Вести медицинскую документацию.

ПК 6.4. Организовывать и контролировать выполнение требований противопожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах, офисе общей врачебной (семейной) практики.

ПК 6.5. Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет с дисциплиной ОПЦ.10 Биомедицинская этика .

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по специальности 31.02.01 Лечебное дело по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который проводится за счет времени, отводимого на освоение учебной дисциплины.

Дифференцированный зачет проводится в форме устного ответа на вопросы. Фонд оценочных средств, для проведения дифференцированного зачета, включающий примерный перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет, разрабатывается преподавателем учебной дисциплины, обсуждается на заседании предметно-цикловой комиссии и утверждается заместителем директора по учебной работе. Примерный перечень вопросов доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за месяц до проведения дифференцированного зачета.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК.
Раздел 1. Общение			Дифференцированный зачет	ОК 1., ОК 3.-ОК 7. ОК 9.- ОК 11, ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.7, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.8, 5.1 - 5.5, 6.1 - 6.5.
Тема 1.1. Общение как средство коммуникации				
Тема 1.2. Техники и приемы общения	Устный опрос Проверка домашнего задания творческого характера Задания на усвоение знаний Анализ конкретных ситуаций	У.1, 3.1.,3.2.,3.3.,3.5., 3.6., 3.7.		
Тема 1.3 Функции, средства и структура общения				
Тема 1.4 Вербальные и невербальные средства общения	Задания на усвоение знаний Устный опрос Анализ конкретных ситуаций	У.2, 3.2.,3.4., 3.5., 3.7.		
Раздел 2. Деловое общение			Дифференцированный зачет	ОК 1., ОК 3.-ОК 7. ОК 9.- ОК 11, ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.7, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.8, 5.1 - 5.5, 6.1 - 6.5.
Тема 2.1 Профессионально-	Самооценка Анализ конкретных	У.2, 3.1., 3.3., 3.4., 3.5., 3.7.		

деловое общение. Общение в различных жизненных ситуациях	ситуаций Тестовый контроль			
Тема 2.2. Техника ведения переговоров				
Тема 2.3 Общение с пациентом	Анализ конкретных ситуаций Тестовый контроль	У.2, 3.1., 3.2.,3.3.,3.5.,3.7.		
Тема 2.4. Психопрофилактика болезней. Психогигиена. Психотерапия				
Раздел 3. Нарушение коммуникации			Дифференцированный зачет	ОК 1., ОК 3.-ОК 7. ОК 9.- ОК 11, ПК 1.1 - 1.5, 2.1 - 2.7, 3.1 - 3.6, 4.1 - 4.8, 5.1 - 5.5, 6.1 - 6.5.
Тема 3.1 Конфликт	Анализ конкретных ситуаций Задания на усвоение знаний Тестовый контроль	У.2, 3.4., 3.7.,3.8.		

**Перечень примерных вопросов для подготовки к
дифференцированному зачету по дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения
по специальности 31.02.01 Лечебное дело.**

1. Барьеры общения.
2. Беседа как форма общения, структура общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Влияние эмоций на организм человека.
5. Внушение. Убеждение. Подражание.
6. Деловое общение в коллективе.
7. Дефицитное и дефектное общение. Деструктивность.
8. Имидж и социальные стереотипы.
9. Классификация конфликта. Источники, причины, виды.
10. Классификация методов эффективного общения.
11. Коллектив и его социально-психологические особенности.
12. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия.
13. Личность и стресс.
14. Манипуляции в общении.
15. Невербальные средства общения.
16. Общение и здоровье.
17. Общение: основные виды, субъекты и цели.
18. Общения с пациентом в сложных конфликтных ситуациях.
19. Основные принципы и правила делового общения.
20. Особенности лидерства.
21. Особенности речи в социально-ориентированном общении.
22. Поведение и «видение» личности другими людьми.
23. Повышение стрессоустойчивости человека.
24. Понимание «Языка тела»: мимика, жесты, позы, походка, символы власти.
25. Понятие и специфика социально-психологического механизма общения.
26. Понятие о конгруэнтности.
27. Понятие о конфликте.
28. Понятие о психогигиене.
29. Понятие о психопрофилактике. Виды психопрофилактики.
30. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов.
31. Признаки неискренности у собеседника.
32. Проведение переговоров.
33. Профессиональные барьеры.
34. Психогигиена медицинского работника.
35. Психогигиена пациента.
36. Психологические основы и закономерности понимания собеседника.

37. Психотерапия и ее основные положения.
38. Рекомендации по созданию вариантов решения проблем.
39. Речь. Речевое взаимопонимание.
40. Ролевое поведение в деловом общении.
41. Роль делового общения в жизнедеятельности людей.
42. Роль национальных и этических стереотипов в понимании.
43. Роль среднего медицинского персонала в проведении психотерапии.
44. Способы разрешения конфликтов.
45. Способы регуляции эмоций.
46. Средства завоевывания аудитории. Понятие о раппотре.
47. Средства и способы повышения уровня делового общения.
48. Стадии формирования отношения к болезни. Психологическое понятие здоровья и болезни.
49. Стереотипизация, идентификация, проецирование, эмпатия во взаимоотношениях с другими людьми.
50. Стресс в деловом общении.
51. Сущность делового общения.
52. Технологии эффективного общения.
53. Типы отношения к болезни и типы реакции на болезнь.
54. Физиологический механизм изменения психики при болезни.
55. Формирование первого впечатления.
56. Функции делового общения.
57. Цветопредпочтение в общении.
58. Чувства и эмоции в общении.
59. Этапы делового общения.
60. Этика делового общения.

2.2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: «Техники и приемы общения»

Вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения
5. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
6. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
7. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
8. Охарактеризуйте социально-психологические механизмы воздействия на партнера в процессе общения.
9. Дайте сравнительную характеристику стилей общения.

Задания для домашней работы творческого характера

1. В чем вы видите взаимосвязь общения и деятельности.
2. Напишите самохарактеристику «Каков я в общении?»
3. Подготовьте реферат и выступление по теме: «Общение - основа человеческого бытия»
4. Опишите роль и место общения в структуре деятельности.
5. Решение задач на определение стилей управления общением и стиля общения, анализ ситуации общения

Сгруппируйте приемы слушания:

1. Приемы, способствующие взаимопониманию,
2. Приемы, не способствующие взаимопониманию
3. Нейтральные

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели. »
3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас.», «По вашему мнению.», «Ты считаешь.», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является.» и т.д.
4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что.», «Таким образом, вашими основными идеями являются.» и т.д.
6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что .» или Вы так считаете, видимо, потому, что.»
7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не

объясняем своих целей.

9. Мы не понимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Правильные ответы:

1. Не способствующие пониманию партнера:

- негативная оценка(1);
- игнорирование (9);
- эгоцентризм (7).

2. Промежуточные техники:

- выспрашивание (8);
- замечание о ходе беседы (4);
- поддакивание (2).

3. Способствующие пониманию партнера:

- вербализация, проговаривание (3);
- вербализация, перефразирование (5);
- вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2.

Тема: «Вербальные и невербальные средства общения».

Задание 1. Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

- Отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Сообщение (процесс кодирования?) - непосредственно информация;
- Канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
- Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

Задание 2. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие — труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание 3. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сцены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Задание 4. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты

считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

5. Задание 5. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 6. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)
8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)
9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)
10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Задание 7. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. 3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.
2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так.... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».
3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»
4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!
5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: «Профессионально-деловое общение. Общение в различных жизненных ситуациях»

Задание 1. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 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 подучиться, 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 старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно 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 правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

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

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины

своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 2. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!
Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?
Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
Коришунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!
Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. *Петров.* Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.
Сидоров. Могу и вообще не выступать...
7. *Жена.* Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.
Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. *Иванов.* После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!
Петров. Отлично!
9. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?
Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!
10. *Ковбой.* Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?
Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 3. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит;

восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

Задание 4. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Тестовый контроль ВАРИАНТ №1

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш- Проигрыш»

1. При использовании данной стратегии партнер для Вас

- а) сотрудник,
- б) противник,
- в) друг.

4. Вы используете методы

- а) жесткие,
- б) мягкие,
- в) принципиальные.

5. Вы используете данную стратегию

- а) если отношения дороже,
- б) если добиваетесь сотрудничества
- в) если впредь не будет контакта.

6. При данной стратегии не используется

- а) взаимная выгода,
- б) власть, давление
- в) уловки, связи.

7. Данная стратегия характерна для человека

- а) упрямого, негибкого,
- б) конструктивно настроенного,
- в) неуверенного в себе,
- г) властного.

8. Применение стратегии приведет к

- а) разрыву отношений между партнерами,
- б) заведет дело и отношения в тупик,

- в) мошенничеству, взятке.
- 9. Используя данную стратегию, вы стремитесь
 - а) добиться конструктивного соглашения.
 - б) добиться одностороннего соглашения,
 - в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
- 10. Вы ждете от партнера
 - а) уступок,
 - б) сотрудничества,
 - в) решительного подхода.

ВАРИАНТ №2

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-Выигрыш»

1. В данной стратегии Вы
 - а) человек с заниженной самооценкой,
 - б) человек, требующий уступок,,
 - в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
2. Вы используете методы
 - а) жесткие,
 - б) мягкие,
 - в) принципиальные.
3. Вы используете данную стратегию
 - а) если отношения дороже,
 - б) если добиваетесь сотрудничества
 - в) если впредь не будет контакта.
4. При данной стратегии Вами реализуется
 - а) принцип взаимной выгоды,
 - б) принцип «только не конфликт»
 - в) принцип «не уступлю никогда».
5. Данная стратегия характерна для человека
 - а) упрямого, негибкого,
 - б) конструктивно настроенного,
 - в) неуверенного в себе,
 - г) властного.
6. Применение стратегии приведет к
 - а) разрыву отношений между партнерами,
 - б) мошенничеству, взятке
 - в) заведет дело и отношения в тупик.
7. Используя данную стратегию, вы стремитесь
 - а) добиться конструктивного соглашения.
 - б) добиться одностороннего соглашения,
 - в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
8. Вы ждете от партнера
 - а) решительного подхода,
 - б) сотрудничества,
 - в) уступок.

ВАРИАНТ №3

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-проигрыш»

1. В данной стратегии Вы
 - а) человек с заниженной самооценкой,
 - б) человек, требующий уступок,,
 - в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
2. Вы используете методы
 - а) жесткие,
 - б) мягкие,

- в) принципиальные.
- 3. Вы используете данную стратегию
 - а) если отношения дороже
 - б) если добиваетесь сотрудничества
 - в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
- 4. При данной стратегии Вами реализуется
 - а) принцип взаимной выгоды,
 - б) принцип «не уступлю никогда».
- В) принцип «только не конфликт»
- 5. Данная стратегия характерна для человека
 - а) упрямого, негибкого,
 - б) конструктивно настроенного,
 - в) неуверенного в себе,
 - г) властного.
- 6. Применение стратегии приведет к
 - а) разрыву отношений между партнерами,
 - б) заведет дело и отношения в тупик,
 - в) мошенничеству, взятке.
- 7. Данная стратегия является
 - а) конструктивной,
 - б) неэффективной.
- 8. В данной стратегии
 - а) мягкий подход в отношениях,
 - б) учитываются взаимные интересы, в) отсутствуют гибкость в отношениях.

ВАРИАНТ №4

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш-выигрыш»

- 1. В данной стратегии партнер для Вас
 - а) сотрудник,
 - б) человек, требующий уступок,,
 - в) противник.
- 2. Вы используете методы
 - а) жесткие,
 - б) мягкие,
 - в) принципиальные.
- 3. Вы используете данную стратегию
 - а) если отношения дороже
 - б) если добиваетесь сотрудничества
 - в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
- 4. При данной стратегии Вами реализуется
 - а) принцип взаимной выгоды,
 - б) принцип «не уступлю никогда».
- В) принцип «только не конфликт»
- 5. Данная стратегия характерна для человека
 - а) упрямого, негибкого,
 - б) конструктивно настроенного,
 - в) неуверенного в себе,
 - г) властного.
- 6. Применение стратегии приведет к
 - а) разрыву отношений между партнерами,
 - б) заведет дело и отношения в тупик,
 - в) мошенничеству, взятке,
 - г) альтернативному решению.

7. Данная стратегия является
- а) конструктивной,
 - б) неэффективной,
 - в) проблемной
8. В данной стратегии
- а) мягкий подход в отношениях,
 - б) отсутствует гибкость в отношениях,
 - в) жесткий подход к существу дела и мягкий подход в отношениях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: «Общение с пациентом».

Задание 1. Прочтите отрывок, герои которого-врачи, спасшие безнадежную пациентку, собираются на телевизионную пресс конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноголубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Задание 2. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что- то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с. 463]).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание 3. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хаит. — Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

- А я излучаю сигналы, Эл?
- Да, сэр. Все их излучают.
- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил:

-Бледно-красные.

- Что? - Марине выглядел озадаченным.

- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что- то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

- Ну, разве этот парень не псих? — спросил он.

- На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население — ходячая радуга.

- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, — ответила я сухо. — Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный — цвет агрессии, гнева, ярости. Черный — болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии.

Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, — говорил Хант. — В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть — это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

- Ну, хорошо, — прервал Марино, — что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, — ответил Хант. — Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды — розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? — спросил Марино.

Хант колебался

- Нет, сэр. Если быть честным.

Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

- Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали.

Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Тестовый контроль Вариант 1

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) делового;
- г) служебного

2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям - это:

- а) антипатия;
- б) симпатия;
- в) телепатия;
- г) эмпатия.

3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь - это:

- а) беседа;
- б) диалог;
- в) спор;
- г) разговор

4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

1. Формами делового общения являются:

- а) публичные выступления;
- б) игра;
- в) совещание;
- г) разговор.

2. Невербальные средства общения - это:

- а) язык;
- б) взгляд;
- в) речь;

- г) слово
3. Стилъ управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:
- а) авторитарным;
 - б) либеральным;
 - в) ритуальным;
 - г) демократическим.
8. Общение, при котором партнер - средство достижения своих целей, называется:
- а) либеральным;
 - б) гуманистическим;
 - в) манипулятивным;
 - г) демократическим
9. Выделите вид общения по содержанию:
- а) биологическое;
 - б) деятельностьное;
 - в) социальное;
 - г) непосредственное
10. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:
- а) коммуникативный;
 - б) интерактивной;
 - в) перцептивной
11. Стилъ общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:
- а) общение на основе дружеских отношений;
 - б) общение на основе заигрывания;
 - в) общение - дистанция.
12. Нарушение речи:
- а) экспрессивность;
 - б) последовательность;
 - в) персеверация.
13. Требование к речи:
- а) логорея;
 - б) нормативность;
 - в) резонерство.
14. Согласны ли вы с определением:
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
- а) да;
 - б) нет.
15. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:
- а) авторитет; б) внушение; в) активность;
16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если .?» являются:
- а) провокационными;
 - б) некорректными;
 - в) открытыми;
 - г) закрытыми.

17. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:
- а) критическим;
 - б) эмпатическим; в) нерелексивным
18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:
- а) расспрашиванием;
 - б) перефразированием;
 - в) резюмированием.
19. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:
- а) заражение;
 - б) убеждение;
 - в) подражание;
 - г) внушение.
- 20 Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:
- а) активным;
 - б) внимательным;
 - в) гармоничным;
 - г) пассивным.
- 21 Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:
- а) безразличными;
 - б) неопределенными;
 - в) гармоничными;
 - г) противоречивыми.
22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
- а) стереотипизация;
 - б) каузальная атрибуция; в) аттракция;
 - г) эмпатия
23. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
- А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
- Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
- В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
- Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны; ж)

все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основные идеи являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

в) резюмирование;

г) отражение чувств.

Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

а) межличностного;

б) профессионального;

в) неформального;

г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения; е)

все ответы верны; ж)

все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффект первичности и новизны»

4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

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

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и

приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения; б)

интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения

6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

а) противоречивыми;

б) безразличными;

в) неопределенными;

г) конфликтными

7. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения;

б) внешние проявления человека;

в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание - это:

а) антипатия;

б) симпатия; в)

телепатия; г)

эмпатия.

9. Формами делового общения являются:

а) переговоры;

б) конфликт; в)

разногласие; г)

разговор.

10. Вербальные средства общения - это:

а) мимика;

б) жесты;

в) слова; г)

позы.

11. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

а) авторитарным;

б) либеральным;

в) ритуальным;

г) демократическим

12. Общение, при котором партнер - атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется

а) манипулятивным

б) ритуальным

в) гуманистическим

г) либеральным

13. Виды общения по вовлеченности людей:

а) непосредственное;

в) формальное;

б) монологическое;

г) письменное.

14. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:

а) коммуникативной;

б) интерактивной;

в) перцептивной

15. Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:

а) общение-дистанция

16. Требование к речи:

- а) персеверация;
- б) резонерство;
- в) экспрессивность

17. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;

18. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) заражение;
- б) избегание;
- в) непонимание

19. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными; б) закрытыми;
- в) открытыми

20. Дистантное общение является видом: а)

- опосредованного (косвенного) общения; б) непосредственного (прямого) общения; в) невербального общения.

21. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование

23. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется: а) подражание;

- б) внушение; в) заражение; г) убеждение.

24. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным; б) пассивным;
- в) внимательным

25. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:

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

27. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: «Конфликт».

Задание 1. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джеспин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Останьтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Выполните задания:

1. Дайте определение понятиям: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент»
2. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
3. Каковы основные причины конфликта?
4. Формулы конфликта
5. Каково значение конфликтов?
6. В чем особенности педагогических конфликтов?
7. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.
8. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

Задания для домашней работы

1. Анализ классификации конфликтов и таблиц: «Типы конфликтных личностей», «Типы конфликтогенов».
2. Определение положительного и отрицательного значения конфликта в жизни и

деятельности человека.

3. Подберите примеры способов выхода из конфликта.

4. Составить рефераты по темам: Особенности педагогических конфликтов. Источники и причины конфликтов в педагогической деятельности. Методы предотвращения и разрешения педагогических конфликтов.

5. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»

Тестовый контроль Вариант № 1

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по:
 - а) степени остроты противоречий;
 - б) продолжительности протекания;
 - в) степени вовлеченности людей;
 - г) проблемно-деятельному признаку
2. Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются
 - а) потенциальные;
 - б) деловые;
 - в) конструктивные;
 - г) деструктивные
3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников - это
 - а) разрешение конфликта;
 - б) прогнозирование конфликта;
 - в) усиление конфликта;
 - г) предупреждение конфликта
4. Субъекты непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются
 - а) участниками;
 - б) партнерами;
 - в) клиентами;
 - г) конкурентами
5. Конфликт, при котором к одному плану предъявляются противоречивые требования - это
 - а) деловой;
 - б) межличностный;
 - в) межгрупповой;
 - г) ролевой
6. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения
 - а) межличностного;
 - б) профессионального;
 - в) делового;
 - г) служебного
7. Участники конфликта - это
 - а) объекты;
 - б) субъекты;
 - в) события; г) предметы
8. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются термином
 - а) причина конфликта;
 - б) объект конфликта; в) фактор конфликта; г)

- цель конфликта
9. Конфликт, постоянно сопровождающий любые конфликты, участником которых является данная личность, называется:
- а) внутриличностным;
 - б) межличностным;
 - в) межгрупповым
10. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами общения:
- а) межличностного;
 - б) неформального;
 - в) профессионального;
 - г) неофициального
11. Что относится к жестким тактикам поведения в конфликте:
- а) сделки, давление, коалиция
 - б) захват и удержание, давление, насилие
 - в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие
 - г) санкционирование, фиксация позиции, захват
12. Конфликтогены-это:
- а) проявления конфликта
 - б) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
 - в) поведенческие реакции личности в конфликте;
 - г) слова, действия или бездействия, которые могут привести к конфликту.
13. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель-выигрыш за счет проигрыша оппонента:
- а) «выигрыш-выигрыш»;
 - б) «выигрыш-проигрыш»;
 - в) «проигрыш- проигрыш»;
 - г) «проигрыш-выигрыш»
14. Конфликт, если силы конфликтующих сторон примерно равны, носит характер
- а) острый и быстротекущий;
 - б) вялый и быстротекущий;
 - в) острый и затяжной;
 - г) вялый и затяжной
15. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Взрослого»:
- а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
 - б) требует, осуждает, учит;
 - в) руководит, рассуждает, анализирует
 - г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.
16. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:
- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
 - б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
 - в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
 - г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.
17. Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием:
- а) аустресс
 - б) апатия
 - в) депрессия
 - г) дистресс
18. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, называется:

- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) игнорирование; г) приспособление.
19. Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции - это:
- а) игнорирование
 - б) приспособление;
 - в) соперничество;
 - г) компромисс.
20. Процесс анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения инцидента -это:
- а) разрешение конфликта;
 - б) прогнозирование конфликта;
 - в) предупреждение конфликта;
 - г) профилактика конфликта.
21. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:
- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
 - в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
 - г) скупственно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
 - г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.
22. Какое из сочетаний понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
- а) компромисс, критика, борьба;
 - б) конкуренция, игнорирование, сотрудничество; в) сотрудничество, консенсус, уступка;
 - г) соглашение, убеждение, внушение.
23. Практические (конфликтные) действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков, называются:
- а) проблемными;
 - б) разногласием;
 - в) инцидентом; г) столкновением
24. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:
- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
 - в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
 - г) скупственно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
 - д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Вариант №2

1. Типы конфликтов: недовольство, противоречие, размолвка... война сгруппированы по:
- а) проблемно-деятельному признаку
 - б) степени остроты противоречий;

- в) степени вовлеченности людей;
 - г) продолжительности протекания.
2. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным последствиям называются:
- а) конструктивными;
 - б) беспредметными
 - в) деструктивными
 - г) функциональными
3. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта- это:
- а) прогнозирование
 - б) стимулирование
 - в) предупреждение
 - г) разрешение.
4. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими - это
- а) партнер;
 - б) клиент;
 - в) конкурент;
 - г) оппонент
5. Конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность - это конфликт:
- а) деструктивный;
 - б) конструктивный;
 - в) ролевой;
 - г) функциональный
6. Недостаточное и неправильное распределение благ, ресурсов - это причины конфликтов:
- а) субъективные;
 - б) социально-психологические;
 - в) объективные;
 - г) организационно-управленческие
7. Движение силой, катализатором любой конфликтной ситуации является
- а) субъект;
 - б) сущность;
 - в) цель;
 - г) процесс
8. Инцидент между людьми, носящий, как правило, непримиримый, эмоционально окрашенный, устойчивый характер, это конфликт
- а) деловой;
 - б) внутриличностный;
 - в) межличностный;
 - г) групповой
9. Типы конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые сгруппированы по:
- а) степени остроты противоречий;
 - б) продолжительности протекания;
 - в) степени вовлеченности людей;
 - г) проблемно-деятельному признаку.
10. Что относится к мягким тактикам поведения в конфликте:
- а) сделки, давление, коалиция
 - б) захват и удержание, давление, насилие
 - в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие
 - г) санкционирование, фиксация позиции, захват
11. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угрозы,

замечания, обвинения

- а) регрессивное поведение;
- б) снисходительное отношение;
- в) негативное отношение;
- г) нарушение этики.

12. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель- уход от конфликта, уступка оппоненту:

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш- проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»

13. Эмоциональные конфликты всегда носят характер:

- а) конструктивный;
- б) деструктивный;
- в) предметный;
- г) скрытый.

14. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Родителя»:

- а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- б) требует, осуждает, учит;
- в) руководит, рассуждает, анализирует
- г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.

15. Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
- б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку;
- в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

17. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием:

- а) апатия
- б) депрессия
- в) аустресс г)
дистресс

18. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок называется:

- а) компромисс;
- б) приспособление;
- в) игнорирование; г)
сотрудничество.

19. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта - это:

- а) прогнозирование конфликта;
- б) стимулирование;
- в) предупреждение;
- г) разрешение.

20. Процесс снижения накала борьбы, постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называется: анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения - это:

- а) предупреждение конфликта;
- б) разрешением конфликта
- в) профилактика конфликта;
- г) затуханием конфликта.

21. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Ребенка»:
- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит
 - б) требует, рассуждает, анализирует; в) осуждает, учит, покровительствует;
 - г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
 - д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.
22. Внутриличностный конфликт - это:
- а) глубокое эмоциональное переживание личностью своих неудач;
 - б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
 - в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
 - г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.
23. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:
- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
 - в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
 - г) скупуюлезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
 - г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.
22. Какое из сочетаний понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
- а) компромисс, критика, борьба;
 - б) конкуренция, игнорирование, сотрудничество; в) сотрудничество, консенсус, уступка;
 - г) соглашение, убеждение, внушение.
23. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: унижительное утешение, похвала, упрек, подшучивание:
- а) регрессивное поведение;
 - б) снисходительное отношение;
 - в) негативное отношение;
 - г) нарушение этики.
24. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:
- а) ригидный тип;
 - б) неуправляемый тип; в) демонстративный тип; г) сверхточный тип;
 - д) «бесконфликтный тип»

3. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по дисциплине производится в форме дифференцированного зачета. Примерные вопросы к дифференцированному зачету доводятся до сведения студентов заранее. При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Критерии оценки уровня качества подготовки обучающегося

Критерии оценивания устного ответа

- **5 «отлично»** - ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов.

При ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

- **4 «хорошо»** - ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.

При ответе:

- твердое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

- **3 «удовлетворительно»** - допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами.

При ответе:

- в основном знают программный материал в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают существенные погрешности в ответе на вопросы билета.

- **2 «неудовлетворительно»** - материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний.

При ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы билета;
- демонстрируют незнание теории и практики.

Диагностическая работа

Выберите из предложенных вариантов один правильный

1. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) Психическое заражение
- б) Конформность
- в) Убеждение

2. Что такое конгруэнтность:

- а) Совпадение самовосприятие и внешней оценки б)

Адекватность поведения ситуации

в) Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель

3. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

а) имеет тайный характер намерений
б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка

- в) предполагает ясность внутренних приоритетов

4. 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

5. 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

6. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) Некритическое восприятие информации
- б) Недоверие в)

Критичность

7. Какое понятие не относится к визуальному типу:

- а) Прояснить
- б) Чувствовать
- в) Перспектива

8. Что свойственно эффекту стереотипизации:

- а) Удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или

различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала

б) Возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств

в) Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения:

а) Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

б) Понимание целей партнера

в) Оба варианта верны

г) Нет верного ответа

10. Выберите то, что относится к особенности невербального общения:

а) Его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

б) Отсутствие возможности подделать эти импульсы

в) Все ответы верны

11. Что из перечисленного характеризует язык:

а) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:

а) Примитивное

б) Закрытое

в) Открытое

13. Что из перечисленного характеризует речь:

а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

14. Что относится к основным качествам манипулятора:

а) Недоверие к себе и другим

б) Примитивность чувств

в) Оба варианта верны

г) Нет верного ответа

15. Отметьте этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) Оба варианта верны

г) Нет верного ответа

16. Как называется нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию:

а) Социальная роль б)

Ролевые ожидания

в) Психологический контакт

17. Этика - это философская наука, которая изучает:

а) мораль

б) природу

в) бытие

г) право

18. Поступок как первичный элемент нравственности НЕ включает в себя ...

а) намерение

б) цель

в) последствие поступка

г) моральные нормы

19. В каком аспекте понимается термин «мораль»:

а) мораль как вид юридической ответственности б)

мораль как источник российского права

в) мораль как особая форма общественного сознания

г) мораль как способ достижения цели

20. Социальные нормы- это:

а) общепринятые нормы в рамках социальной общности(группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта поколения к поколению;

г) правила поведения людей при совершении обрядов о форм деятельности.

21. Под термином «моральные нормы» понимаются:
- а) нормы, обеспеченные государственным принуждением
 - б) нормы, принятые среди членов определенной организации
 - в) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными
 - г) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе
22. В моральных отношениях человек выступает в качестве:
- а) способа регулирования общественных отношений
 - б) субъекта по отношению к обществу, социальной группе и т.д.
 - в) предмета исследования
 - г) объекта моральных обязанностей для других
23. Профессиональная этика играет важную роль, прежде всего для профессий, объектом которых является ...
- а) право
 - б) государство
 - в) человек
 - г) культура
24. Категория этики, которая характеризует личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, - это....
- а) честь
 - б) справедливость
 - в) ответственность
 - г) достоинство
25. Понятия морального сознания, в которых требования предъявляемые к людям выражаются в виде образа нравственно совершенной личности, представления о человеке, который вобрал в себя наиболее высокие моральные качества, - это ...
- а) моральные стремления
 - б) моральные законы
 - в) моральные идеалы г) моральные догмы

Эталон ответов

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

26. Поясните термин – психология.

Эталон ответа: Психология – научная дисциплина, которая изучает закономерности функционирования и развития психики

27. Поясните какие субъективные (или психические) явления включает в себя психика человека.

Эталон ответа: К ним относятся следующие: 1) ощущение; 2) восприятие; 3) внимание; 4) память; 5) воображение; 6) мышление; 7) речь.

28. Перечислите основные задачи психологии.

Эталон ответа: 1) выявление законов психики; 2) раскрытие тех связей и отношений, которые можно было бы классифицировать как закономерные; 3) установление механизмов психической деятельности; 4) изучение природы и действия этих механизмов совместно с другими науками.

29. Поясните понятие - общение.

Эталон ответа: Общение – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

30. Поясните понятие – знак.

Эталон ответа: это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

31. Приведите классификацию знаков.

Эталон ответа: знаки подразделяются следующим образом: интенциональные знаки - это знаки специально производимые для передачи информации; неинтенциональные знаки -это знаки непреднамеренно выдающие эту информацию.

32. Поясните понятия - вербальное и невербальное общение.

Эталон ответа: Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. «verbalis» — словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

33. Перечислите и охарактеризуйте невербальные элементы общения.

Эталон ответа: 1. Позы, жесты, мимика. 2. Паралингвистика и экстралингвистика — особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки и т.д. 3. Визуальное общение - контакт глаз.

34. Поясните понятие – идентификация.

Эталон ответа: Идентификация (от лат. *identifico* — отождествление, уподобление) - частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей.

35. Поясните понятие- эмпатия.

Эталон ответа: Эмпатия - осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознавать эмоции и чувства окружающих и выражать сострадание.

36. Поясните понятие – рефлексия.

Эталон ответа: Рефлексия (от латинского «*reflectio*» — «отражение»). - способность сознательно обращать внимание на свои мысли, эмоции и поведение, оценивать принятые решения и перспективы Это обращение внимания на себя, переосмысление, анализ.

37. Поясните понятие - внушение.

Эталон ответа: Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии. Внушение - это эмоционально-волевое воздействие.

38. Поясните понятие - убеждение.

Эталон ответа: Убеждение построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию. Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

39. Поясните понятие - подражание.

Эталон ответа: Подражание - это осознанное или неосознанное следование примеру, образцу действий, манере поведения.

40. Поясните термин - деловое общение.

Эталон ответа: Деловое общение - это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей. Оно возникает на основе определенного вида деятельности, связанного с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

41. Перечислите формы делового общения.

Эталон ответа: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления.

42. Поясните, о чем говорят замечания собеседника с целью сопротивления.

Эталон ответа: 1. Защита от нового. Собеседник либо не понял аргументов, либо просто сопротивляется новой информации, которая требует умственного напряжения и изменения собственного мнения. 2. Спортивная позиция. ... У собеседника иное мнение. Возможно, он оперирует устаревшими сведениями. 3. Несогласие. ... 4. Признавать правоту партнера, подчеркивать ценное в его замечаниях: «Это интересная мысль, я, честно говоря, упустил ее!» 5. Избегать оценок типа: «Будь я на вашем месте...», «Я лично думаю...»

43. Поясните понятие – деловая беседа.

Эталон ответа: Под деловой беседой понимают 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.

44. Перечислите аспекты деловой беседы.

Эталон ответа: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности.

45. Перечислите основные этапы деловой беседы.

Эталон ответа: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения; завершение беседы.

46. Перечислите виды замечаний.

Эталон ответа: невысказанные замечания; предубеждения; ироничные замечания; замечания с целью получения информации; замечания с целью проявить себя; субъективные замечания; объективные замечания; замечания с целью сопротивления.

47. Поясните понятие - предубеждение.

Эталон ответа: Предубеждение - предвзятое, заранее сложившееся отрицательное мнение о ком-либо, о чем-либо.

48. Поясните, о чем говорят ироничные (язвительные) замечания собеседника.

Эталон ответа: Такие замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение, замечания не имеют тесной связи с ходом беседы, порой носят вызывающий и даже оскорбительный характер.

49. Поясните, о чем говорят субъективные замечания собеседника.

Эталон ответа: Такие замечания характерны для определенной

категории людей. Типичная формулировка таких собеседников: "Все это прекрасно, но мне это не подходит". Причина подобных замечаний: ваша информация малоубедительна, вы уделяете недостаточно внимания личности собеседника, он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты.

50. Поясните, о чем говорят объективные замечания собеседника.

Эталон ответа: Это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение. Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собеседник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим.