

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области
«Калининский техникум агробизнеса»

Фонд оценочных средств
по учебной дисциплине
«Психология общения»

образовательной программы среднего профессионального образования
по специальности «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и
оборудования» профиля

35.02.16 Эксплуатация и ремонт с/х техники и оборудования
код специальность

на базе основного общего образования
с получением среднего общего образования

СОГЛАСОВАНО

зам. директора по учебно-
производственной работе

_____ *Е.Н. Торопова*

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт с/х техники и оборудования, утвержден Приказом Министерства образования и науки РФ 09.12.2016 г. № 1564 (зарегистрирован в Минюсте России 22.12. 2016г. № 44896).

на основании рабочей программы учебной дисциплины «ОГСЭ 05. Психология общения»

ОДОБРЕНО на заседании предметно-цикловой комиссии профессионально-технического цикла

Составители (авторы):

ФИО, должность, категория Ермишина Зинаида Владимировна, педагог-психолог

ФИО, должность, категория _____

ФИО, должность, категория _____

1.Пояснительная записка к фонду оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих учебную дисциплину «ОГСЭ 05. Психология общения»

ФОС разработан в соответствии требованиями ОП СПО по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования, и рабочей программы учебной дисциплины.

В ФОС входят контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля (Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование) и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

При изучении дисциплины студент должен знать:

3.1 Взаимосвязь общения и деятельности;

3.2 Цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении.

3.3. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. и т.д

уметь:

У.1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

У.2 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

ОК

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

2.Паспорт оценочных средств

№	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Тип контроля	Формы контроля*		Коды формируемых знаний, умений, ОК,ПК
			текущий	рубежный	
1.	Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке	текущий	домашнее задание, устный опрос, тестирование		ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10
2.	Раздел 2. Цели, функции, виды и уровни общения	текущий			ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10

3.	Раздел 3. Роли и ролевые ожидания в общении	текущий			ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10
4.	Раздел 4. Механизмы взаимопонимания в общении	текущий			ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10
5.	Раздел 5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	текущий			ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10
6.	Раздел 6. Этические принципы общения	текущий			ОК 01 – ОК 07, ОК 09, ОК 10
7.	Раздел 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	текущий			
	итоговая аттестация	промежуточный	дифференцированный зачёт		

3.Контрольно-оценочные средства для текущего контроля

При изучении дисциплины ОГСЭ 05. «Психология общения» следует постоянно обращать внимание на необходимость выполнения Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, т.к. необходимые знания и умения могут быть использованы в будущей практической деятельности. Тестовые задания оценивают уровень усвоения теоретических знаний.

Тестовые задания разработаны по следующим темам:

Тема 1.2. Представления о личности и ее свойствах

Тема 1.3. Взаимосвязь общения и деятельности.

Тема 2.1. Структура общения

Тема 7.1. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

Тестовые задания имеют разное количество вопросов. В конце теста имеется шкала оценивания (критерии оценивания) по 5-ти бальной системе.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 1.2. «Представления о личности и ее свойствах»

1. Что такое Личность?

- а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.
- б) человек, имеющий возможность контактировать с другими
- в) человек, концентрирующийся исключительно на собственных убеждениях
- г) человек, имеющий свою точку зрения.

2.Важнейшее свойство личности - это:

- а) темперамент
- б) мотивация
- в) характер
- г) направленность

3) Индивидуальность-это способность:

- а) психологическое свойство личности
- б) моральных свойств личности
- в) религиозных свойств личности
- г) эстетических свойств личности

4)Потенциалы личности (вычеркнуть лишнее):

- а) творческий

- б) художественный
- в) познавательный
- г) эмоциональный

5) Трудлюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:

- а) до 11 лет
- б) до 7 лет
- в) после 20 лет
- г) до 3 лет

Критерии:

максимальное количество баллов 5

5 баллов – отлично

4 балла – хорошо

3 балла – удовлетворительно

Менее 3 баллов - неудовлетворительно

Вопросы **1 2 3 4 5**

Ответы **А Г А Г А**

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 1.3 Взаимосвязь общения и деятельности

Вариант 1

(каждый вопрос имеет один вариант ответа)

1. Процесс, который называется общением:

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

2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

3. Прямым общением называют:

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

4. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

5. Массовое общение подразумевает:

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

6. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное

- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

7. Что понимается под «такесикой»:

- а) процесс передачи вербальной информации
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения
- в) визуальный контакт

8. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

9. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- в) жесты, мимику, пантомимику

10. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

- а) аттракция
- б) идентификация
- в) рефлексия

Критерии:

максимальное количество баллов 10

10 баллов – отлично

8-9 баллов – хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

Вариант 2

(каждый вопрос имеет один вариант ответа)

1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

2. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

3. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

4. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы

5. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

6. Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

7. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

8. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

9. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:

- а) познание
- б) обычай
- в) общение

10. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

- а) Ученики приветствовали учителя
- б) в письме был «смайлик»
- в) Соня ответила на телефонный звонок

Критерии:

максимальное количество баллов 10

10 баллов – отлично

8-9 баллов – хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

ОТВЕТА на ТЕСТ

Вопросы **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

Вариант 1 **Б А В Б В А Б А В А**

Вариант 2 **В А Б В Б В В А В Б**

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 2.1. Структура общения

Вариант 1

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 — 120см +
- в) 120 — 350см

4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера — адресата +
- б) Духовные идеалы партнера — адресата
- в) Потребности и склонности партнера — адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи +

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интроверты
- в) оба варианта верны +

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами +
- в) Аудиальными образами

9. Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно — ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно — психологических сил манипулятора +

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

Критерии:

максимальное количество баллов 10

10 баллов — отлично

8-9 баллов — хорошо

6-7 баллов — удовлетворительно

Менее 6 баллов — неудовлетворительно

Вариант 2

1. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
- в) Расположения

2. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

3. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

5. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Тактика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные

6. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

7. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации
- в) Дозирование информации

8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

9. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

10. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд
- б) Телефон
- в) Электронная почта

Критерии:

максимальное количество баллов 10

10 баллов – отлично

8-9 баллов – хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

ОТВЕТА на ТЕСТ

Вопросы **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

Вариант 1 **Б А Б А В В А Б В Б**

Вариант 2 **Б В Б А В А Б В Б А**

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 7.1 Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

Вопрос 1. Конфликт – это....1б

- 1) борьба мнений;
- 2) спор, дискуссия по острой проблеме;
- 3) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

Вопрос 2. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:1б

- 1) необходимой мерой воздействия
- 2) ошибкой
- 3) привычкой
- 4) ситуативной мерой воздействия

Вопрос 3. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является: 1б

- 1) межличностным,
- 2) межгрупповым,
- 3) внутриличностным,
- 4) между личностью и группой.

Вопрос 4. Если предмет конфликта не слишком значим для человека, шансы добиться своего невелики или «цена» победы может оказаться чрезмерной, то следует избрать стратегию: 1б

- 1) уклонения,
- 2) компромисса,
- 3) соперничества,
- 4) сотрудничества.

Вопрос 5. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии: 1б

- 1) сотрудничества,
- 2) компромисса,
- 3) ухода,
- 4) соперничества.

Вопрос 6. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется: 1б

- 1) посредник
- 2) пособник
- 3) подстрекатель

Вопрос 7. Внутри личностный конфликт – это: 1 б

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- 3) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- 4) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

Вопрос 8. Конфликтогены – это: 1б

- 1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- 2) проявления конфликта;
- 3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- 4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

Вопрос 9. Причина конфликта – это: 1б

- 1) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 2) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- 3) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 4) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

Вопрос 10. Конфликт равен: 1б

- 1) конфликтная ситуация + инцидент;
- 2) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- 3) конфликтные отношения + инцидент.

Оценка результатов: всего 10 баллов

10 баллов – отлично

8,9 баллов - хорошо

7 баллов – удовлетворительно

Менее 7 баллов - неудовлетворительно

ОТВЕТ на ТЕСТ

Вопросы 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Вариант 1 3 2 4 1 4 3 3 1 3 1

Практическая работа №1

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях типов нервной деятельности и темперамента.

№ 1

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека и почему?

№ 2

В каком из следующих отношений находятся пары понятий:

1. а) психика - б) темперамент;
2. а) темперамент - б) характер;
3. а) темперамент - б) эмоции;
4. а) моторная сфера - б) темперамент;
5. а) темперамент - б) экстраверсия;
6. а) темперамент - б) сила нервной системы;
7. а) сангвиник - б) холерик.

№ 3

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

- Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

- Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

- Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

- Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

№ 4.

Представьте, что вы - директор частной фирмы. Лиц каких типов темперамента вы хотели бы видеть на следующих должностях и почему?

- ваш заместитель,
- секретарша,
- агент по рекламе,
- агент по связям с общественностью,
- бухгалтер,
- продавец,
- водитель личного транспорта,
- охранник,
- ваш имиджмейкер.

№ 5

Бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же - свою полную противоположность. На чем основывается это мнение? Согласны ли вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

- а) сангвиник - меланхолик;
- б) сангвиник - холерик;
- в) сангвиник - флегматик;
- г) сангвиник - сангвиник;
- д) меланхолик - холерик;
- е) меланхолик - флегматик;
- ж) меланхолик - меланхолик;
- з) холерик - флегматик;
- и) холерик - холерик;
- к) флегматик - флегматик.

Практическая работа №2.

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.
2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.
 - а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.
 - б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
 - в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
 - г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.
 - д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.
 - е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.
 - ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.
 - з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.
 - и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.
 - к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.
 - л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.
3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:
 - а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.
 - б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.
 - в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.
4. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

Практическая работа №3

1. Подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.
2. Диагностика стиля управления с помощью методики «Оценка стиля управления».
3. Диагностика склонности к руководству с помощью теста «Можете ли вы быть руководителем?»
 1. Можете ли вы командовать людьми? – да - 5, нет - 0
 2. Любите ли вы работать на приусадебном участке? – да - 5, нет - 0
 3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо? – да - 5, нет - 0
 4. Какое из двух достоинств цените больше всего? – авторитет - 5, нежность - 0
 5. Любите ли вы произносить речи? – да - 5, нет - 0
 6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?
 - степенью эмансипации женщин - 0, уровнем развития техники - 5
 7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость? • да - 5, нет - 0
 8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми? • да - 5, нет - 0
 9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери? • да - 5, нет - 0
 10. Во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание на:

- внешний вид - 0, прежде всего на то, что и как говорит собеседник - 5
- 11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем? • да - 5, нет - 0
- 12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным? • известного актера - 0, чемпиона автогонок - 5
- 13. Часто ли вас выдвигают на выборную работу? • да - 5, нет - 0
- 14. Бываете ли вы организатором смелых начинаний? • да - 5, нет - 0
- 15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе? • да - 0, нет - 5
- 16. Раздражает ли вас то, что живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?
• да - 0, нет - 5
- 17. Какой цвет больше нравится? • голубой - 0, красный - 5
- 18. Легко ли принимаете решения? • да - 5, нет - 0
- 19. Какие виды спорта вам по душе?
• те, которые развивают ловкость - 0, те, которые развивают силу - 5
- 20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен? • да - 5, нет - 0

Если вы набрали:

100-80 баллов: Вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, ваше стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижает эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что, будучи взволнованным, слишком легко можете обидеть другого человека, часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивны. Но если вам удастся изменить свое отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасные результаты.

70 - 40 баллов: У вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркивать собственное "я". Управляемость эмоциями и склонность к анализированию своих поступков приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить не проторенными дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим, с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят, в то же время имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово всегда было последним.

35-0 баллов: Вы человек, который имеет больше склонности быть подчиненным, нежели руководить другими. В роли "шефа" вы бы чувствовали себя очень плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, неуверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой. С удовольствием подчиняетесь руководству других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

Практическая работа №4 **Занятие 3. Деловые переговоры**

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.

Древняя мудрость

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет	5, 8, 10, 11, 12, 13 – да
---------------------------------------	---------------------------

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*
2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.*
3. Способ сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*
4. Способ сравнения. *Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».*
5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*
6. Способ умножения.
7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*
8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого*

спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание, близость к клиенту с точки зрения местонахождения

Практическая работа №5

Выполнить задания, основываясь на знаниях о конфликтах и их управлении:

Задание 1. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

4. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.

Что было причиной конфликта?

Как он был разрешен?

Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

Задание 3. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на примере профильного предприятия)

Практическая работа №6

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).

2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

3. «Разожми кулак»

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение: использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость; все ли справились с задачей: разжать кулак.

4. «Стратегии поведения в конфликте»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Практическая работа №7

Решите предложенные ситуационные задачи:

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

ФОНД оценочных средств по промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является зачет.

Цель: оценка уровня освоения знаний и умений студентов по дисциплине «Психология общения»

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Данная форма зачета состоит из 22 вопросов по темам, каждый студент при сдаче зачета вытягивает один вопрос и одно практическое задание.

Перечень вопросов для зачета

- 1) Составляющие процесса общения.
- 2) Общение и темперамент
- 3) Общение и характер (типы акцентуаций характера)
- 4) Коммуникативные барьеры.
- 5) Слушание. Виды, правила и техники слушания
- 6) Невербальные средства коммуникации.
- 7) Организация пространственной среды
- 8) Критика и комплимент в деловом общении
- 9) Манипуляции в общении.
- 10) Гендерный и возрастной аспект коммуникативного поведения.
- 11) Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Эффекты и механизмы восприятия
- 12) Внешний имидж человека
- 13) Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Теория командных ролей Р.М. Белбина.
- 14) Дистанционные формы делового общения
- 15) Общая характеристика форм делового общения
- 16) Психологические особенности ведения деловых дискуссий, правила аргументации.
- 17) Деловые переговоры как форма делового общения
- 18) Деловое совещание как форма делового общения
- 19) Публичное выступление как форма делового взаимодействия
- 20) Понятие конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликте
- 21) Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
- 22) Стресс в профессиональной деятельности

4. Контрольно-оценочные средства для итогового контроля (промежуточной аттестации по учебной дисциплине)

Тесты по дисциплине **«Психология общения»**

Тест №1 Общение как коммуникация

1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

2. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;

- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны? (Карпенко). Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры:

- а) открытых вопросов;
- б) закрытых вопросов

Тест №2 Общение как взаимодействие

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
- б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
- в) информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного к другому.

А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?

Что такое интеракция?

Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| А) каузальная атрибуция; | Б) идентификация; |
| В) эмпатия; | Г) подражание; |
| Д) аттракция; | Е) конформность |

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.
Что такое интроверсия и экстраверсия?

Вопросы к зачету
по дисциплине **«Психология общения»**

1. Роль общения в профессиональной деятельности.
2. Виды и функции общения.
3. Структура общения.
4. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
5. Общение как обмен информацией.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Общение как взаимодействие.
9. Стратегии и тактики взаимодействия.
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
11. Правила корпоративного поведения в команде.
12. Общение как восприятие людьми друг друга.
13. Механизмы взаимопонимания в общении.
14. Имидж личности. Самопрезентация.
15. Вербальная и невербальная коммуникация.
16. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.
17. Сенсорные каналы.
18. Понятие социальной роли.
19. Виды и характеристики социальных ролей.
20. Понятие конфликта, его виды.
21. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.
22. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.
23. Способы управления конфликтами.

5. Критерии оценивания ФОС текущего и итогового контроля (промежуточной аттестации по учебной дисциплине)

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки.

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»