**Приложение к рабочей программе**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«НОЖАЙ-ЮРТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

**КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА**

**ОГСЭ.02 Психология общения**

Специальность:

44.02.01 Дошкольное образование

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 3 года 10 месяцев

На базе основного общего образования

Ножай-Юрт, 2021

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

ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании положений:

- ФГОС СПО по специальности 44.02.01 Дошкольное образование;

- Основной профессиональной образовательной программы по специальности 44.02.01. Дошкольное образование;

- Рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ. Психология общения.

- Положения о фонде оценочных средств ГБПОУ «Ножай-Юртовский государственный техникум».

- Положения о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации обучающихся ГБПОУ «Ножай-Юртовский государственный техникум».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ножай-Юртовский государственный техникум».

Одобрено и рекомендовано с целью практического применения МС ГБПОУ «НГТ»

Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Председатель МС ГБПОУ «НГТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ……4**

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ …………………………………………………....…8**

**34. КОНТРОЛЬНО ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ……………………………………….15**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Фонд оценочных средств (далее-ФОС) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 42.02.01 Дошкольное образование., утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12 мая 2014 г. N 508) и в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и и итоговой аттестации в форме дифференцированного зачёта.

ФОС разработаны на основании положений ГБПОУ «НГТ»:

– о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– о формировании фонда оценочных средств для аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности ;

- использовать приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения 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***.***

**2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| **ОК 01**  **ОК 02**  **ОК 04**  **ОК 05**  **ПК 2.1**  **ПК 2.4**  **ПК 5.2** | * использовать понятия и категории психологии общения в дискуссиях и решениях проблемных задач и вопросов; * пользоваться методами психолого-педагогического исследования; * учитывать межличностные отношения детей, устанавливать контакт с ребенком; * определять сущность конфликта в психолого-педагогическом процессе и пути выхода из него; * самостоятельно анализиро­вать психолого-педагоги­ческие источники; * дифференцировать схожие понятия педагогической психологии | * основные понятия психологии общения; * предмет, задачи, методы и средства эффективного общения и взаимодействия людей; * социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей, межгрупповых отношений. * взаимосвязь общения и деятельности; * цели, функции, виды и уровни общения; * виды социальных взаимодействий; * роли и ролевые ожидания в общении; * механизмы взаимопонимания в общении; * техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; * этические принципы общения; * источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. |

**3.** **КОНТРОЛЬНО ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Темы для докладов и рефератов**

1. Проблема общения в психологии.

2. Структура и функции общения.

3. Виды и уровни общения.

4. Стили общения.

5. Механизмы взаимопонимания в общении.

6. Трудности и дефекты межличностного общения.

7. Имидж и самопрезентация.

8. Структура межличностного взаимодействия.

9. Стратегии и тактика взаимодействия.

10. Формы стратегического поведения в общении.

11. Правила корпоративного поведения в команде.

12. Коммуникативные барьеры.

13. Средства общения.

14. Средства вербального общения.

15. Слушание в межличностном общении.

16. Виды и функции слушания.

17. Приемы эффективного слушания.

18. Невербальные средства взаимодействия.

19. Общение в системе социальных отношений.

20. Понятие делового общения.

21. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.

22. Общее понятие конфликта.

23. Структура и динамика конфликта.

24. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

25.Конструктивный и деструктивный конфликт.

**Диагностические методики**

**Диагностическая методика №1.Тест для диагностики коммуникативных и организаторских способностей**

**Цель:** позволяет выявить способности, нужные в ра­боте будущего педагога - учителя, воспитателя и вообще в про­фессии типа «человек-человек». Оказался и весьма полезным учителю для выяснения школьников-лидеров.

* **20 вопросов**позволяют обнаружить коммуникативные способ­ности: стремится ли человек к общению, что он предпочитает – одиночество или круг друзей, быстро ли адаптируется в новом коллективе: как устанавливает контакты с незнакомыми людьми.
* **20 вопросов**(с 20 по 40) позволяют изучить склонность к орга­низаторской деятельности, самокритичность, общительность.

**Инструкция:**Отве­тьте на вопрос «Да» или «Нет». Свои ответы запишите в бланке для ответов (да «+», нет «−»). Внимательно обращайте внимание на первые слова вопросов.

**Экспериментальный материал:**представляет собой опросник, состоящий из 40 вопросов.

## **Текст опросника**

1. Много ли у вас друзей, с которыми постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается убедить большинство своих товарищей в правоте вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит обида, причиненная кем-то из товарищей?
4. Всегда ли вам тяжело ориентироваться в создавшейся труд­ной ситуации?
5. Стремитесь ли вы к установлению новых знакомств?
6. Нравится ли заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее проводить время с книгами или за каким-либо занятием, чем с людьми?
8. Если возникли препятствия в осуществлении каких-либо намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли устанавливаете контакт с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли придумывать и организовывать со своими това­рищами разные игры и развлечения?
11. Трудно ли вы вовлекаетесь в новые компании?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые надо было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается установить контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли добиваться того, чтобы товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения своих обещаний и обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и по­беседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что обычно вы плохо! ориентируетесь в незнако­мой для себя обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли чувство затруднения, неудобства или стес­нения, если приходится проявить инициативу, чтобы по­знакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товари­щами?
25. Любите ли участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли проявляете инициативу при решении вопросов, за­трагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало­знакомых людей?
28. Верно ли, что редко стремитесь к доказательству своей пра­воты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
30. Стремитесь ли ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
31. Принимаете ли участие в общественной работе в школе (вузе)?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли приступаете к организации различных мероприя­тий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы чувствуете себя достаточно спокойно и уверенно, когда приходится выступать перед большой ауди­торией?
36. Часто ли опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при обще­нии с малознакомыми людьми?
39. Часто ли оказываетесь в центре внимания товарищей?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окру­жении большой группы своих товарищей?

**Результаты: Бланк Для ОТВЕТОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № **п/п + / −** | № **п/п + / −** | № **п/п + / −** | № **п/п + / −** |
| **1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **11\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **21\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **31\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **12\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **22\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **32\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **13\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **23\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **33\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **14\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **24\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **34\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **15\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **25\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **35\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **6\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **16\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **26\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **36\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **17\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **27\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **37\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **18\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **28\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **38\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **9\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **19\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **29\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **39\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **10\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **20\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **30\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **40\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

Коэффициент коммуникативных способностей =

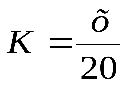
Коэффициент организаторский способностей =

**Обработка результатов:**Дляполучения количественных данных используются ключи идеальных ответов на вопросы, отражающих ярко выраженные коммуникативные и организаторские способности испытуемого.

**КЛЮЧИ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коммуникативные способности**  **1**+**11−** **21+** **31−**  **3− 13+** **23−** **33+**  **5+ 15−** **25+** **35−**  **7− 17+** **27− 37+**  **9+ 19− 29+** **39−** | **Организаторские способности**  **2+ 12− 22+ 32−**  **4− 14+ 24− 34+**  **6+ 16− 26+ 36−**  **8− 18+ 28− 38+**  **10+ 20− 30+ 40−** |

При обработке ответы, которые даны испытуемым в соответ­ствии с ключами, суммируются. Затем находится оценочный ко­эффициент коммуникативных и организаторских способностей. Оценочный коэффициент *(К)*коммуникативных или организа­торских способностей выражается отношением количества со­впадающих ответов с ключами по каждому разделу к числу иде­альных совпадений ответов с ключами (20):



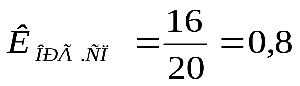
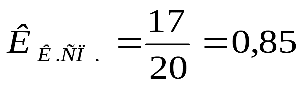
где *K –* оценочный коэффициент; *х –*количество совпадающих с ключом ответов.

**Анализ результатов и выводы:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коммуникативных способностей | | | Организаторских способностей | | |
| **К** | **оцен­ка** | **уровень**  **проявления**  **коммуникативных способностей** | **К** | **оцен­ка** | **уровень**  **проявления**  **организаторских**  **способностей** |
| 0,10-0,45 | 1 | низкий | 0,20-0,55 | 1 | низкий |
| 0,46-0,55 | 2 | ниже среднего | 0,55-0,65 | 2 | ниже среднего |
| 0,56-0,65 | 3 | средний | 0,66-0,70 | 3 | средний |
| 0,66-0,75 | 4 | высокий | 0.71-0,80 | 4 | высокий |
| 0,76-1,00 | 5 | очень высокий | 0,81-1,00 | 5 | очень высокий |

Полученные по тесту показатели могут варьировать от 0 до 1. Показатели *К,*близкие к 1, свидетельствуют о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских способностей, близкие же к 0 – о низком уровне. Оценочный коэффициент *К –*это первичная количественная характеристика испытуемого. Для качественной стандартизации результатов испытания применя­ются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону коли­чественных показателей *К*соответствует определенная оценка.

Например, ученица Х данного класса набрала по коммуникатив­ным способностям 17 баллов и 16 баллов по организаторским. Вычислим коэффициенты этих способностей:



Теперь эти результаты необходимо сравнить со шкалами оце­нок тех и других способностей. Наша испытуемая получила оцен­ку 5 по коммуникативным способностям и 4 по организаторским. Подтвердила правильность своего выбора, самоутвердилась и за­горелась желанием еще больше совершенствоваться, добиться преодоления некоторой робости в публичных выступлениях.

А если результаты тестирования оказались невысокими, а же­лание заниматься профессией типа «человек-человек» велико? Тест в таком случае диагностирует то, чего недостает, что надо приобретать (путем самообразования, с помощью учителя). Тест – не конечная инстанция, а помощник учителю, психологу, педагогу. Имеются высокие результаты ис­пользования теста в практической работе со школьниками.

# **Диагностическая методика № 2. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения**

**Инструкция:** Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я го­ворю слишком громко или слишком тихо.

2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.

3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым челове­ком вызывает у меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения парт­нера, сосредотачиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

*Обработка результатов*

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

**Диагностическая методика № 3. «Упражнения по построению схем трансакций»**

Цели: приобрести навыки в определении эго- состояний, построении схем трансакций.

Задание № 1.

С помощью предлагаемого теста можно определить свое «Я – состояние». Для выполнения теста необходимо оценить правильность каждого из предлагаемых высказываний по десяти бальной шкале.

1. Мне порой не хватает выдержки

2. Если мои желания мешают мне, я умею их подавлять

3. Родители, как более зрелые люди , должны устраивать семейную жизнь своих детей.

4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях

5. Меня трудно обмануть

6. Мне бы понравилось быть воспитателем

7. Бывает, что мне хочется подурачиться

8. Каждый должен выполнить свой долг

9. Я думаю, что правильно понимаю происхождение события.

10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется

11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия

12. Молодое поколение должно учиться у старших жизни

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив

14. Мне удается 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 спрос из-за упрямства

20. Правила оправданы, пока полезны

21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от ситуации

Состояние «Ребенка» характеризуют высказывания – 1,4,7,10,13,16,19.

Состояние «Взрослого» - 2,5,8,11,14,17,20.

Состояние «Родителей» - 3,6,9,12,15,18,21.

Чтобы определить структуру своего «я – состояния», необходимо разделить сумму баллов по соответствующей позиции на общую сумму баллов и умножить на 100%.

Наиболее предподчтительным считается состояние «взрослого» и наименее предподчительным- «родителя».

Задания 2. Проанализируйте предложенные ситуации.

Ситуация 1.

На переговорах заместитель председателя правления райпо по торговле с упреком говорит поставщику: «Вы сорвали нам поставки колбасных изделий, в результате мы понесли ощутимые потери». Поставщик в ответ на замечание

отвечает «Нет, это Вы виноваты, задержали предоплату за поставляемую продукцию».

Задание

1. Назовите основные модели эго - состояний человека.

2. Нарисуйте схему трансакта по предложенному диалогу.

Ситуация 2.

Руководитель предприятия говорит секретарю: «У меня сегодня много дел. Я прошу Вас избавить меня от лишних посетителей». Секретарь в ответ: «Будьте спокойны, я смогу о Вас хорошо позаботиться»

Задание.

1. Составьте схему трансакта по предложенному диалогу.

2. Назовите формы трансакта.

3. Раскройте сущность трансакта.

Ситуация 3.

Принятие позиции: Ребенка, Взрослого, Родителей может характеризоваться рядом физических признаков.

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, поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать, внимателен. Уверен в себе, ставит руки на бедра, изображает ужас на лице.

2. Употребляет следующие слова и выражения: «Хочу», «На мой взгляд», «Запомним раз и навсегда», «Заруби себе на носу», «Когда вырасту и стану большой», «Я полагаю», «Вероятно», «Что?», «Где?», «Почему?», «Правильно ли я понял, что?», «Сколько можно тебе повторять».

Задание.

1. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, на основании вышеприведенных характеристик.

2. Результат работы оформите в таблице следующей формы.

№ п\п Позиция Характеристика

1. Ребенок

2. Родители

3. Взрослый

Ситуация 4.

Вы несколько месяцев возглавляете отдел. По сути, являетесь его новым начальником. Один из Ваших сотрудников в процессе беседы говорит

вам: «Я, конечно, не хочу Вас критиковать, но ваш предшественник умел найти подход к своим сотрудникам». Вы задумались о своем поведении, сказали: «Вы можете мне объяснить какие ошибки я допускаю».

Задание.

1. Определите эго - состояние участников беседы.

2. Постройте схему трансакта.

**Диагностическая методика № 4. Тест на определение эмпатических способностей. (Тест-опросник на эмпатию Бойко):**

**Инструкция**

Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны — знак «-».

**Текст опросника**

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

**Обработка результатов**

Ниже приводятся 6 шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитыва-ется число ответов, соответствующих «ключу» каждой шкалы (каждый совпавший ответ, с учетом знака, оценивается одним баллом), а затем определяется их общая сумма.

Рациональный канал эмпатии: +1, +7, — 13, +19, +25, — 31. Эмоциональный канал эмпатии: — 2, +8, — 14, +20, — 26, +32. Интуитивный канал эмпатии: — 3, +9, +15, +21, +27, — 33. Установки, способствующие эмпатии: +4, — 10, — 16, — 22, — 28, — 34. Проникающая способность в эмпатии: +5, — 11, — 17, — 23, — 29, — 35. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, — 24, +30, — 36.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки по каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии. Они выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

Рациональный канал эмпатии. Характеризует направленность внимания, восприятия и мышления субъекта, выражающего эмпатию, на существо иного человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет выражающему эмпатию непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность субъекта эмпатии эмоционально резонировать с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к тому, кому адресована эмпатия.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, умение поставить себя на место партнера. В основе идентификации — легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

**Выводы**

Если в сумме по всем шкалам 30 баллов и выше — у человека очень высокий уровень эмпатии; 29–22 — средний; 21–15 — заниженный; менее 14 баллов — очень низкий.

**Практические занятия**

**Практическое занятие № 1.Анализ конфликтных ситуаций**

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.

Подготовка к занятию:

1.     Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Понятие и виды конфликтов.

- Содержание и структура конфликта.

- Динамика поведения в конфликте.

- Способы разрешения конфликтов.

2. Изучить отражение различных видов конфликтов в СМИ (динамику, формы и содержание) на примере одного телевизионного канала в течение одного дня. Сделать отчет по форме приложения №1.

3. Подобрать примеры конфликтных ситуаций ,связанных с выполнением профессиональной деятельности.

Ход занятия:

1.Экспресс-опрос по основным понятиям курса.

2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.

3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.

- Анализ конфликтных ситуаций: определение формулы конфликта, инициатора, конфликтогена, позиций сторон.

- Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

**Практическая работа № 2. Пути преодоления конфликтных ситуаций**

**Цель:**

1. Сформировать знания о способах разрешения конфликтов и стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.
2. Способствовать развитию познавательной активности, творческого подхода к решению поставленной задачи.

**Краткие теоретические сведения:**

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

Выделяют следующие типы конфликта: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, конфликт между группой и личностью.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного сналичием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Примером межгруппового конфликта может служить конфликт между фанатами различных спортивных клубов, например фанаты «Спартака» и «Зенита».

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

Типы конфликтогенов:

1) стремление к превосходству;

2) проявление агрессии;

3) проявление эгоизма.

Для того, чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет экскалации конфликтогенов);

2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки.

Формула конфликта: *Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт*.

**Задание:**

1. Рассмотрите основные виды конфликтов.
2. Охарактеризуйте пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.
3. Рассмотрите ситуацию: В темном переулке на тебя напал грабитель, который требует отдать ему все деньги. Какие возможны сценарии действия?

(Соперничество – оказать физическое сопротивление.

Сотрудничество – попытаться «навести» этого грабителя на более богатого знакомого, поставив условие: вырученные таким путем деньги поделить.

Компромисс – договориться с грабителем, что он берет только часть имеющихся денег в обмен на обещание жертвы не обращаться с заявлением в полицию.

Избегание – попытаться убежать.

Приспособление – безропотно отдать всю имеющуюся наличность.)

1. Пройдите тест «Стратегия поведения в конфликте»

**Инструкция:** вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» - 1 балл;

«не согласен» - 2 балла;

«скорее согласен» - 3 балла;

«согласен» - 4 балла;

«полностью согласен» - 5 баллов.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Варианты ответов | | | | |
| Совсем не согласен, 1 балл | Не согласен, 2 балла | Скорее согласен, 3 балла | Согласен, 4 балла | Полностью согласен,   5 баллов |
| 1 | Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции |  |  |  |  |  |
| 2 | Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав |  |  |  |  |  |
| 3 | Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения. |  |  |  |  |  |
| 4 | Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвами своими интересами. |  |  |  |  |  |
| 5 | Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу |  |  |  |  |  |
| 6 | Из любого конфликта я выхожу победителем |  |  |  |  |  |
| 7 | Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать. |  |  |  |  |  |
| 8 | Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту |  |  |  |  |  |
| 9 | Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе. |  |  |  |  |  |
| 10 | Я легко соглашаюсь уступить, если и другой  поступает так же. |  |  |  |  |  |
| 11 | Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения. |  |  |  |  |  |
| 12 | Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера. |  |  |  |  |  |
| 13 | С удовольствием проявлять инициативу в примирении сторон. |  |  |  |  |  |
| 14 | Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем. |  |  |  |  |  |
| 15 | Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях. |  |  |  |  |  |
|  | Итого |  |  |  |  |  |

*Стратегия поведения                              № утверждения                     Сумма баллов*

Соперничество                                            1, 6, 11

Избегание                                                    2, 7, 12

Сотрудничество                                          3, 8. 13

Приспособление                                         4, 9, 14

Компромисс                                                5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

**Контрольные вопросы:**

1. На какие виды делятся конфликты по способу разрешения?

2. Какие бывают стратегии поведения в конфликтных ситуациях?

3. В каких случаях эффективно использовать стратегию соперничества?

4. Когда может применяться стратегия приспособления?

5. В чем суть стратегии компромисса?

**Практическая работа № 5. Деловой этикет в профессиональной деятельности.**

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного

использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение.

Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете

подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете,

что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое

обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как

обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к

швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером,

используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1) с прибывшим иностранным партнером;

2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

3) принять предложение;

4) выслать новые каталоги;

5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности

организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы,

и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете

своим близким (структура, выбор обращения, самоименование,

поздравительные формулы).

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».

2. Каков общий принцип использования этикетных средств?

3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?

4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы

обращений?

5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в

личной сфере общения?

Критерии оценки:

Оценка 5 – Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 8-9 заданий.

Оценка 4 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 7 заданий.

Оценка 3 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 6 заданий.

Оценка 2 - Правильные ответы на 6 вопросов и правильно выполненные 5 заданий.

Практическая работа № 6. Речевой этикет и его значение в культуре общения

**План**

1. Речевой этикет – культура речевого поведения.

2. Функции речевого этикета.

3. Основные ситуации речевого этикета.

4. Формулы речевого этикета и факторы, влияющие на их выбор.

5. Обращение в русском речевом этикете.

6. История обращения людей друг к другу в России.

7. Проявление категории вежливости в языке.

8. Проявление вежливости в невербальных средствах общения.

9. Этикет в служебных отношениях.

10. Этикет и международные отношения.

11. Специфика речевого этикета в разных странах.

## **Задания**

1. Подготовьте сообщения:

а) Со своим уставом в чужой монастырь не ходят

б) Как нас теперь называть

в) Этикет в служебных отношениях

2. Напишите, как вы приветствуете своих родных, друзей, преподавателей, соседей. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам близкие, однокурсники, соседи, преподаватели, знакомые.

3. Познакомьтесь с приветствиями и скажите, какие из них заключают в себе дополнительную информацию и какую?

*- Здравствуйте, уважаемый Анатолий Иванович!*

*- Здравствуй, Толик!*

*- Здрасьте!*

*- Здорово!*

*- Добрый день!*

*- Привет!*

*- Приветик!*

*- Приветствую вас!*

*- Рад вас приветствовать!*

*- Разрешите приветствовать вас!*

*- Разрешите поприветствовать вас!*

*- Какая радость!*

*- Какая встреча!*

*- Ну и встреча!*

*- Кого я вижу!*

*- Ба! Кого я вижу!*

*- Какая неожиданность!*

*-Ты ли это?!*

Есть ли зависимость между характером человека, его воспитанием, положением в обществе, настроением, особенностями ситуации встречи и теми формулами приветствий, которые он использует? Аргументируйте свой ответ.

4. Назовите ситуации, в которых будут уместными выражения:

а) благодарности:

*- Не знаю, как и благодарить тебя! Ты меня здорово выручил!*

*- У меня нет слов, чтобы отблагодарить вас за вашу отзывчивость!*

б) пожелания:

*- Ну, Нина, ни пуха ни пера!*

*- Позвольте пожелать вам всего наилучшего!*

5. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к:

а) пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

б) милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку;

в) секретарю руководителя, чтобы узнать, когда начнется совещание;

г) приятелю, чтобы попросить у него учебник;

д) преподавателю, чтобы попросить его принять экзамен досрочно?

1. Вспомните пословицы и поговорки, отражающие правила речевого этикета и

содержащие рекомендации по речевому воздействию на собеседника ( например: гордым быть -глупым слыть ). Сформулируйте идеальную модель общения на основе русских поговорок.

**Контрольный тест**

1. При ответах на комплимент используются определенные этикетные формулы. Укажите лишнее:  
а) Спасибо, но вы мне льстите. +  
б) Спасибо за комплимент.  
в) Благодарю.

2. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору не может употребляться выражение:  
а) Алло!  
б) Это кто? +  
в) Вас слушают!

3. Принцип вежливости состоит из нескольких максим (правил). Укажите максиму, не входящую в этот принцип:  
а) максима согласия  
б) максима великодушия  
в) максима релевантности +

4. Принцип вежливости состоит из нескольких максим (правил). Укажите максиму, не входящую в этот принцип:  
а) максима качества +  
б) максима симпатии  
в) максима согласия

5. При прощании используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в строгой официальной обстановке:  
а) До встречи.  
б) Всего хорошего!  
в) Разрешите попрощаться. +

6. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них будет предпочтительней в официальной обстановке, если партнер по общению ваш начальник:  
а) Это абсурд.  
б) Думаю, что Вы не совсем правы. +  
в) Я с вами не согласен.

7. Представьте, что вы являетесь сотрудником компании «Кашемир». Подняв телефонную трубку (звонят вам), корректнее будет ответить:  
а) «Слушаю вас».  
б) «Говорите».  
в) «Компания «Кашемир», добрый день!» +

8. Для данной речевой культуры возможна подчеркнутая, исключительная вежливость к знакомым, но абсолютное безразличие и даже грубое отношение к людям незнакомым:  
а) японская +  
б) английская  
в) китайская

9. Слово «этикет» в переводе с французского обозначает:  
а) приличие  
б) воспитанность  
в) ярлык +

10. Этикетная формула «Покорнейше благодарю» чаще всего используются в речи:  
а) официальной при подчеркнуто вежливом общении  
б) старшего поколения +  
в) любой

11. Этикетная формула «Ваш покорный слуга», чаще всего используются в речи:  
а) изысканно-вежливой +  
б) официальной при подчеркнуто вежливом общении  
в) любой

12. Важной чертой английского речевого этикета является:  
а) молчание  
б) немногословие +  
в) постоянные обращения к собеседнику

13. Важной чертой английского речевого этикета является:  
а) постоянные обращения к собеседнику  
б) негромкость речи +  
в) молчание

14. Этикетная формула «разрешите представиться» обычно используется в такой ситуации:  
а) официально-деловой +  
б) любой  
в) неофициальной

15. Речевому этикету не свойственна такая функция:  
а) коммуникативная  
б) гедонистическая +  
в) апеллятивная

16. Слова «Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость» принадлежат:  
а) Локку  
б) Сервантесу +  
в) Пушкину

17. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение:  
а) товарищи  
б) дорогие друзья  
в) уважаемые коллеги +

18. Один из первых памятников русского речевого этикета «Домострой» написал:  
а) Петр I  
б) Симеон Полоцкий +  
в) Феофан Прокопович

19. Наиболее удачным обращением к незнакомому человеку пожилого возраста будет:  
а) скажите пожалуйста  
б) гражданин (гражданка)  
в) извините, Вы не подскажете +

20. Слово товарищ сегодня используется при обращении к:  
а) незнакомому человеку на улице  
б) члену партии +  
в) близкому человеку, другу

21. Что делать, если собеседник начинает рассказывать о том, что вам давно и хорошо известно:  
а) дослушать до конца +  
б) дослушать рассказ до середины, а затем перехватить инициативу и сменить тему  
в) вежливо остановить его и перевести разговор на другую тему

22. Как поступить, если вы замечаете, что ваш рассказ не интересен окружающим:  
а) ни в коем случае не прекращать рассказ, а сделать его более интересным, наполнив сенсационными фактами, жаргонными словечками  
б) немедленно прекратить рассказ, сменить тему или передать инициативу другому +  
в) остановиться и сделать замечание слушателям, чтобы не отвлекались

23. Можно ли посматривать на часы во время беседы:  
а) можно и прямо сказать о своей занятости и невозможности продолжать беседу  
б) можно, если нет другого способа показать собеседнику, как вы от него устали  
в) это невежливо в любом случае +

24. Можно ли, находясь в обществе, обсуждать внешность других людей:  
а) можно, если это общество близких приятелей  
б) это недопустимо +  
в) конечно можно, особенно, если она безупречна и внушает восхищение

25. Можно ли во время беседы с кем-либо одновременно смотреть телевизор или листать журнал, рыться в ящике стола, сумке, карманах:  
а) в сумке и карманах — можно  
б) во время беседы возможны поиски носового платка, т. к. его отсутствие может привести к неприятным последствиям  
в) нельзя — это невежливо +

26. В каких случаях собеседнику можно сделать замечание:  
а) это допустимо всегда, когда собеседник говорит явную несуразицу  
б) это допустимо только в среде сверстников +  
в) в любом случае это недопустимо

27. Как лучше реагировать на комплименты:  
а) скромно поблагодарить +  
б) ответить комплиментом  
в) ни в коем случае не благодарить, комплименты благодарность не предполагают

28. Можно ли подсказать собеседнику слово, которое он затрудняется найти:  
а) можно, и чем скорее, тем лучше  
б) это возможно, но только в частной, а не в официальной ситуации  
в) лучше воздержаться от подобной «помощи» +

29. Можно ли употреблять в беседе односложные вопросы и ответы:  
а) односложных вопросов и ответов следует избегать +  
б) можно, но по возможности реже  
в) можно, они звучат четко и лаконично

30. Может ли молодой человек вступить в беседу людей старших по возрасту:  
а) не может ни в коем случае  
б) может, если в беседу его вовлекут старшие +  
в) может, если проявит собственную инициативу и настойчивость

**Критерии оценки**

Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов; «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

**Итоговая аттестация**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования.

**Условия аттестации:** Аттестация проводится в виде зачёта в форме тестирования по завершении освоения учебного материала.

**Время аттестации: 45 минут**

**Программа оценивания контролируемой компетенции:**

**Форма контрольно-измерительного материала**

Специальность: 42.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Дисциплина: ОГСЭ.02 Психология общения

Форма обучения: очная

Вид контроля: зачет

Вид аттестации: итоговая

**Тестовые задания**

**Вариант 1.**

Инструкция студенту: Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа.

**1.Как называется наука, изучающая человеческую психику, закономерности в поведении отдельных людей и их групп, а также особенности их взаимодействия между собой?**

**А.** Социальная психология

**Б.** Психология

**В.** Психология общения

**Г.** Фундаментальная психология

**2. Какая отрасль социальной психологии, раскрывает своеобразие процессов развития отношений и обмена информацией между людьми и социальными группами?**

**А.** Социальная психология

**Б.** Психология

**В.** Психология общения

**Г.** Фундаментальная психология

**3.Какой из перечисленных видов НЕ относится к основным видам общения?**

**А.** Манипулятивное

**Б.** Идеологическое

**В.** Императивное

**Г.** Диалогическое

**4. Что представляет собой социальная дифференциация?**

**А.** обязанности и права человека в системе социальных связей, групп, систем

**Б.** различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные их социальными ролями

В. внутригрупповой процесс, определяющий положение, статус членов данной общности

Г. нет правильного ответа

**5. Что НЕ входит в структуру общения?**

**А.** перцептивная сторона общения

**Б.** коммуникативная сторона общения

**В.** интерактивная сторона общения

**Г.** нейтральная сторона общения

**6.К каким из перечисленных коммуникативных барьеров относятся следующая характеристика:** коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используе­мых в коммуникациях

**А.** семантические

**Б.** языковые

**В.** культурные

**Г.** временные

**7.Установите соответствие:**

|  |  |
| --- | --- |
| **А.** Открытые вопросы | **1.** Вопросы, на которые можно однозначно ответить «да» или «нет» |
| **Б.** Закрытые вопросы | **2.** Вопросы, на которые сложно ответить «да» или «нет», т.е. возможен только более или менее развёрнутый ответ |
| **В.** Альтернативные вопросы | **3.** Вопрос в котором первая часть вопроса – открытый вопрос, но в конце собеседнику предлагаются варианты ответа |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Ответ:**

**8. Что представляет собой кооперация?**

**А.** результат познания партнера, форми­рования общих целей и методов взаимодействия.

**Б.** поиск таких средств общения, которые в наилуч­шей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров.

**В.** механизм взаимодействия, касающийся в ос­новном мотивационно-потребностной стороны общения.

**Г.** нет правильного ответа

**9. Какие отношения можно назвать субъект-субъектными?**

**А.** партнерские

**Б.** политические

**В.** функциональные отношения

**Г.** доверительные

**10.Что такое вербальное общение?**

**А.** общение при помощи неречевых знаковых систем, несловесных средств

**Б.** это общение при помощи слов, содержание информации передается с помощью языка

**В.** включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека

**Г.** общее название таких ритмико-мелодических сторон голоса, как высота, громкость, тембр, сила ударения

**11.Что из перечисленного относится к слабым аргументам:**

**А.** доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений

**Б.** заключения экспертов

**В.** подлог и фальсификация того, о чем говорится

**Г.** цитаты из публичных заявлений, книг признанных авторитетов

**12.Что такое социальная роль?**

**А.** сообщества индивидов, объединенных общей целью и совместной [деятельностью](https://www.google.com/url?q=https://psychologist.tips/712-deyatelnost-cheloveka-chto-eto-v-psihologii-vidy-deyatelnosti-i-ih-harakteristika.html&sa=D&source=editors&ust=1668730825040795&usg=AOvVaw2f7tqRdimTn1Zm3gE6ZmIP), направленной на ее достижение

**Б.** соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений

**В.** внутригрупповой процесс, определяющий положение, статус членов данной общности.

**Г.** нет правильного ответа

**13. Как называется деятельность**, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц?

**А.** деловое совещание

**Б.** публичное выступление

**В.** собеседование

**Г.** нет правильного ответа

**14. Как называется стратегия при которой характерно** **стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин ?**

**А**. стратегия "соперничество, конкуренция"

**Б**. стратегия "игнорирование, уклонение от конфликта»

**В**. стратегия "приспособление"

**Г**. стратегия "сотрудничество"

**15. Чем отличается агрессивный тип межличностного конфликта?**

**А**. начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу

**Б.** начинается с острого, эмоционально окрашенного и неприятного для партнера вопроса, обращенного одним из них к другому

**В.** начинается с выражения одним из партнеров несогласия с точкой зрения другого или же с оценкой последним того или иного явления, человека, его поступков и т.п

**Г.** для обоих его участников характерно деструктивное поведение, в котором эмоции подавляют рассудок

**Критерии оценки**

Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов; «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

Ключ к тесту:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ вопроса** | **Ответ** |
|  | Б |
|  | В |
|  | Б |
|  | В |
|  | Г |
|  | А |
|  | Б-1; А-2; В-3. |
|  | Б |
|  | А |
|  | Б |
|  | А |
|  | Б |
|  | А |
|  | Г |
|  | Б |

**Вариант 2.**

Инструкция студенту: Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа.

**1.Какой раздел психологии, посвящён изучению поведения человека в обществе и различных группах, его восприятия других людей, общения с ними и влияния на них?**

**А.** Социальная психология

**Б.** Психология

**В.** Психология общения

**Г.** Фундаментальная психология

**2.Какое общение представляет собой равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению.**

**А.** Манипулятивное

**Б.** Идеологическое

**В.** Императивное

**Г.** Диалогическое

**3.Что представляет собой социальный статус?**

**А.** обязанности и права человека в системе социальных связей, групп, систем.

**Б.** различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные их социальными ролями.

**В.** внутригрупповой процесс, определяющий положение, статус членов данной общности.

**Г.** нет правильного ответа

**4. Какая сторона общения, означает процесс восприятия друг друга**

**партнерами по общению?**

**А.** перцептивная

**Б.** коммуникативная

**В.** интерактивная

**Г.** нейтральная

**5. Какая сторона общения, означает процесс организации межличностного общения?**

**А.** перцептивная

**Б.** коммуникативная

**В.** интерактивная

**Г.** нейтральная

**6.К каким из перечисленных коммуникативных барьеров относятся следующая характеристика: коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм общения, системы жизненных ценностей.**

**А.** семантические

**Б.** языковые

**В.** культурные

**Г.** временные

**7.Что представляет собой техника активного слушания «парафраз»?**

**А.** пересказ, переформулирование своими словами сказанного собеседником

**Б.** слушать и слышать собеседника

**В.**  выбор без выбора

**Г.** нет правильного ответа

**8. Выделите ключевые составляющие для эффективного взаимодействия членов группы**

**А**. срабатываемость и совместимость

**Б.** дисциплина и порядок

**В.** взаимное уважение прав всех членов группы

**Г.** нет правильного ответа

**9. Установите соответствие**

**Механизмы взаимопонимания в общении**

|  |  |
| --- | --- |
| **А.** Эмпатия | **1.** Постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний. |
| **Б.** Аттракция | **2.** Процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует |
| **В.** Каузальная атрибуция | **3.** Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства |
| **Г.** Идентификация | **4.** Понимание субъектом своих собственных индивидуальных особенностей и того, как они проявляются во внешнем поведении; осознание того, как он воспринимается другими людьми |
| **Д.** Социальная рефлексия | **5.** Отождествление себя с другим, один из самых простых способов понимания другого человека – уподобление себя ему |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** | **Д** |
|  |  |  |  |  |

**Ответ:**

**10.Что из перечисленного НЕ относится к невербальным сигналам общения:**

**А.** кинесика и просодика

**Б.** такесика и проксемика

**В.** кибернетика и лингвистика

**Г.** экстралингвистическая система

**11. Что из перечисленного относится к несостоятельным аргументам?**

**А.** доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений

**Б.** заключения экспертов

**В.** подлог и фальсификация того, о чем говорится

**Г.** цитаты из публичных заявлений, книг признанных авторитетов

**12. Выделите ключевые составляющие социальной роли.**

**А.** ролевое ожидание (экспектации) и ролевое поведение

**Б.** социальный статус и принадлежность к социальной группе

**В.** стереотип и эмпатия

**Г.** нет правильного ответа

**13.Что представляет собой стратегия "соперничество, конкуренция»?**

**А**. открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции

**Б**. стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин

**В**. изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами

**Г**. совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу

**14.Что представляет собой аффект?**

**А.** привнесение в конфликт нового содержания, нерелевантность (неуместность), не обсуждение существа разногласий

**Б**. вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный предметный характер и отличающихся сравнительной устойчивостью

**В.** сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными и висцеральными проявлениями

**Г.** нет правильного ответа

**15. Что представляет собой переговоры?**

**А**. обсуждение конкретной темы между сторонами в целях достижения общего понимания или взаимоприемлемого соглашения

**Б**. вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта.

**В**. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

**Г**. нет правильного ответа

**Критерии оценки**

Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов; «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

Ключ к тесту:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ вопроса** | **Ответ** |
|  | А |
|  | Г |
|  | А |
|  | А |
|  | В |
|  | Б |
|  | А |
|  | А |
|  | А-1; Б-3; В-2; Г-5;Д-4. |
|  | В |
|  | В |
|  | А |
|  | А |
|  | В |
|  | Г |