

Приложение 22  
к ОПОП по профессии  
15.02.17 Монтаж, техническое обслуживание,  
эксплуатация и ремонт промышленного  
оборудования (по отраслям)

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области «Суходожский многопрофильный техникум»

**Контрольно-оценочные средства  
на промежуточную аттестацию  
учебной дисциплины  
СГ.05. Психология общения**

Сухой Лог

2025

**Организация – разработчик:** ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум».

**Разработчик:** Калугина С.В, преподаватель ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум».

## **Содержание**

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

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 15.02.17 «Монтаж, техническое обслуживание, эксплуатация и ремонт промышленного обслуживания» следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

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

У2. Ориентироваться в различных ситуациях этики делового общения.

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

У4. Чётко формулировать основные нравственные качества личности делового человека.

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

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

32. Основы делового общения и его различные виды.

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

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

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

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

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

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

ОК09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачёт.

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата.	Форма контроля и оценивания.
У1. Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.	Построение логически верной и аргументированной устной и письменной речи	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
У2. Ориентироваться в различных ситуациях этики делового общения.	Понимание различных ситуаций этики делового общения	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
У3. Видеть гуманистический смысл делового общения как основы нравственной регуляции поведения и общения.	Навыки правильного поведения в деловом общении	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
У4. Чётко формулировать основные нравственные качества личности делового человека.	Ориентирование на основные нравственные качества делового человека	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
У5. Использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения.	Использование технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения.	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
З1. Сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении.	Знание сущности морали и нравственных основ поведения в деловом общении.	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
З2. Основы делового общения и его различные виды.	Применение различных видов делового	Устный опрос, наблюдение и

	общения в профессиональной деятельности	экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
33. Правила служебной, управленческой, профессиональной этики делового общения.	Знание правил служебной, управленческой, профессиональной этики делового общения	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Проявление интереса к обучению, к будущей профессии, добросовестное выполнение учебных обязанностей	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Умение проявлять самостоятельность при выполнении поставленных задач и целей, объективно оценивать эффективность и качество способов и методов их выполнения	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Рациональное планирование профессиональной деятельности с целью достижения эффективных результатов	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Развитие умений и навыков работы в коллективе с учетом индивидуальных особенностей и морально-психологического климата	Устный опрос, наблюдение и экспертная оценка выполнения самостоятельной работы

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

### **3. Оценка освоения учебной дисциплины:**

#### **3.1. Формы и методы контроля.**

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

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

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

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

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

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

ОК09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			Т	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, У1, У3, У4, З1	ДЗ	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, У1, У3, У4, З1
Тема 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».	УО	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК9, У1, У3, У4, З1				
Тема 1.2. Виды и функции общения.	УО	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, У1, У3, У4, З1	ПР			
Раздел 2. Коммуникативная функция общения			Т	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, У1, У3, У4, З1	ДЗ	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК09, У1, У3, У4, З1
Тема 2.1. Общение как обмен информацией.	УО	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК10, У1,				

		У3, У4, 31				
Тема 2.2. Технология обратной связи в говорении и слушании.	УО, СР	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК9, ОК10, У1, У3, У4, 31				
Раздел 3. Интерактивная функция общения			Т	ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, 31, 33	ДЗ	ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, У1, У5, 31, 33
Тема 3.1 Общение как взаимодействие	УО, СР	ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, 31, 33				
Тема 3.2 Структура, виды и динамика партнерских отношений	УО, СР	ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, 31, 33				
Раздел 4. Перцептивная функция общения			Т	ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, 31, 33	ДЗ	ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, У1, У5, 31, 33
Тема 4.1 Общение как восприятие людьми друг друга	УО, ДИ	ОК4, ОК5, ОК6, ОК10, У1, У5, 31, 33	ПР			
Раздел 5. Средства общения			Т	ОК3, ОК4, ОК5, У1, У5, 31, 33	ДЗ	ОК03, ОК04, ОК05, У1, У5, 31, 33
Тема 5.1. Вербальная и невербальная коммуникация	УО, СР	ОК3, ОК4, ОК5, У1, У5, 31, 33				
Тема 5.2. Понятие	УО, СР	ОК3, ОК4,				

эффективного слушания		ОК5, У1, У5, 31, 33				
Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении			Т	ОК3, ОК4, ОК5, У2, У3, У4, У5, 31, 32, 33	ДЗ	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, У2, У3, У4, У5, 31, 32, 33
Тема 6.1. Понятие социальной роли.	УО	ОК3, ОК4, ОК5, У2, У3, У4, У5, 31, 32, 33				
Раздел 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	УО	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, ОК10 У1, У3, У4, У5, 31, 32, 33	Т	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, ОК10 У1, У3, У4, У5, 31, 32, 33	ДЗ	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09 У1, У3, У4, У5, 31, 32, 33
Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды.	УО, СР	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, ОК10 У1, У3, У4, У5, 31, 32, 33				
Тема 7.2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.	УО, СР	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06, ОК09, ОК10 У1, У3, У4, У5, 31, 32, 33	ПР			

## Кодификатор оценочных средств

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

## Тестовые задания

1. Психология – это наука о:

- а) психике;
- б) поведении;
- в) мозге.

2. «Предмет» современной психологии:

- а) душа;
- б) сознание;
- в) поведение;
- г) психика.

3. Статичный неподвижный момент психики – это:

- а) психические процессы;
- б) психические состояния;
- в) психические свойства.

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

- а) психическим процессам;
- б) психическим состояниям;
- в) психическим свойствам.

5. Третий этап изучения психологии – это наука о:

- а) душе;
- б) сознанию;
- в) психике;
- г) поведении.

6. Темперамент, характер относятся к:

- а) психическим процессам;
- б) психическим свойствам;
- в) психическим состояниям.

7. Функции психики:

- а) принимает информацию из окружающего мира;
- б) отражает информацию;
- в) регулирует деятельность человека;
- г) все ответы верны.

8. Психический познавательный процесс хранения и воспроизведения информации:

- а) мышление;
- б) память;
- в) внимание.

9. Хранение информации в течение всей жизни человека характерно для памяти:
- а) оперативной;
  - б) иконической;
  - в) долговременной.
10. Кратковременная память хранит информацию объемом:
- а) 5-7 элементов;
  - б) 5 элементов;
  - в) 10 элементов.
11. Долговременная память:
- а) обладает ограниченной емкостью;
  - б) обладает практически неограниченной длительностью;
  - в) более развита у пожилых людей.
12. Направленность человека на одни предметы при отвлечении от других, характерно для:
- а) мышления;
  - б) внимания;
  - в) восприятия.
13. Анализ, синтез, сравнение, обобщение, абстрагирование – это:
- а) виды мышления;
  - б) операции мышления;
  - в) формы логического мышления.
14. Выбор информации поступающей в мозг из окружающей среды будет зависеть от:
- а) потребностей человека;
  - б) новизны, сложности интенсивности стимулов;
  - в) частоты повторения информации;
  - г) все ответы верны.
15. Познавательный психический процесс, связанный с открытием нового знания, с практическим решением задач – это:
- а) мышление;
  - б) память;
  - в) внимание.
16. Особенность развития психики человека состоит в том, что она:
- а) формируется только в среде людей;
  - б) является продуктом определенной общественно – экономической формации;
  - в) осознанно отражает окружающую действительность.

17. Все мы рождается:

- а) личностями;
- б) индивидами;
- в) с определенными индивидуальными качествами характера.

18. Человек единственное существо, способное:

- а) передавать информацию о прошлых и будущих событиях;
- б) пользоваться орудиями;
- в) жить в сообществах.

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

- а) эмоции;
- б) чувства.

20. То, чем мы отличается от других людей:

- а) индивидуальностью;
- б) индивидностью;
- в) личностью.

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

- а) личности;
- б) психики;
- в) индивидуальности;
- г) индивида.

22. Темперамент, возраст, пол входят в:

- а) биологически обусловленную подструктуру;
- б) индивидуальные особенности психически процессов;
- в) направленность личности.

23. Преобладание возбуждения над торможением характерно для:

- а) холерика;
- б) сангвиника;
- в) флегматика.

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

- а) суждение;
- б) умозаключение;
- в) понятие.

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

- а) теоретические;

- б) практические;
- в) общие.

26. Преобладание торможения над возбуждением, характерно для:

- а) флегматика;
- б) сангвника;
- в) меланхолика.

27. Процесс сознательной регуляции человеком своей деятельности характерно для:

- а) поведения;
- б) функции психики;
- в) воли

28. Удовлетворение высших потребностей происходит после удовлетворения низших:

- а) верно;
- б) не верно.

29. Мыслительная операция расчленения сложного объекта на составляющие части:

- а) синтез;
- б) анализ;
- в) абстрагирование.

30. Слово, как раздражитель, выступает в:

- а) слуховой форме;
- б) зрительной форме;
- в) двигательной форме;
- г) все ответы верны.

31. Речь – это средство для невербального общения:

- а) верно;
- б) не верно.

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

- а) характера;
- б) воли;
- в) направленности личности.

33. Ориентация на внешний мир характерна для:

- а) интровертов;
- б) экстравертов.

34. Ориентация на внутренний мир характерна для:

- а) интровертов;

б) экстравертов.

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

а) верно;

б) не верно.

36. Эмоциональное чувствование или сопереживание другому человеку характерно для:

а) эмпатии;

б) рефлексии;

в) идентификации.

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

а) социальными;

б) общими;

в) теоретическими.

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

а) взрослого;

б) ребенка;

в) родителя.

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

а) верно;

б) не верно.

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

а) верно;

б) не верно.

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

## Тест

### Вариант №1

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

а) Привязанность;

б) Дружба;

в) Симпатия.

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

- а) Вражда;
- б) Антипатия;
- в) Зависть.

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

- а) Влияние;
- б) Манипуляция;
- в) Конформизм.

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

- а) Взаимодействие;
- б) Общение;
- в) Восприятие.

5. Одна из важнейших функций общения:

- а) Воспитательная;
- б) Репродуктивная;
- в) Информационная.

6. Виды общения:

- а) Вербальное;
- б) Невербальное.

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

- а) Характер;
- б) Темперамент;
- в) Способности.

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

- а) Одаренность;
- б) Темперамент;
- в) Характер.

9. Человек общительный, обращенный к внешнему миру:

- а) Интроверт;
- б) Амбиверт;

в) Экстраверт.

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

- а) Проблема;
- б) Конфликт;
- в) Стресс.

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

- а) Приспособление;
- б) Конфронтация;
- в) Компромисс.

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

- а) Компромисс;
- б) Конфронтация;
- в) Соперничество.

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

- а) Трансакция;
- б) Ролевые ожидания;
- в) Социальная роль;
- г) Психологический контакт.

14. Основные качества манипулятора

- а) Недоверие к себе и другим;
- б) Лживость;
- в) Примитивность чувств;
- г) Все ответы верны.

15. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) Прагматической;
- б) Управленческой;
- в) Терапевтической.

16. Человеческая речь характеризуется:

- а) Наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции;
- б) Определенной логикой построения фраз;
- в) Возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях;
- г) Все ответы верны.

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) Смысловые;
- б) Эмоциональные;
- в) Физические.

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) Идентификации;
- б) Эмпатии;
- в) Рефлексии.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

- а) Предметно-манипулятивная деятельность;
- б) Непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) Игровая деятельность;
- г) Опосредствованное общение с матерью;
- д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) Содержание общения;
- б) Стиль общения;
- в) Вид общения;
- г) Средства общения;
- д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) Акция;
- б) Реакция;
- в) Трансакция;
- г) Коммуникация;
- д) Акт общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

- а) Устная речь;
- б) Письменная речь;
- в) Устная и письменная речь;
- г) Интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) Жесты;
- б) Позы;
- в) Мимика;
- г) Все перечисленные;
- д) Выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) Человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) Эмоциональной женщины;
- в) Человека авторитарного типа;
- г) Конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) Человека с низкой самооценкой.

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

- а) Для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- б) Для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- в) Вообще неконфликтные люди;
- г) Люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) С младенческих лет;
- б) В средней школе;
- в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;
- г) Когда понадобится.

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

## **Вариант №2**

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

- а) Манипуляция;
- б) Влияние;
- в) Давление.

2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

- а) Позы и жесты;
- б) Имидж;
- в) Особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

3. К невербальным средствам влияния относятся:

- а) Визуальный контакт;
- б) Манеры общения;
- в) Все ответы верны.

4. К средствам общения можно отнести:

- а) Язык;
- б) Жесты;
- в) Все ответы верны.

5. Коммуникативная сторона общения предполагает:

- а) Общение как обмен информацией;
- б) Общение как взаимодействие;
- в) Общение как восприятие.

6. Интерактивная сторона общения предполагает:

- а) Коммуникацию;
- б) Взаимодействие;
- в) Восприятие.

7. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

- а) Амбиверт;
- б) Интроверт;
- в) Экстраверт.

8. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

- а) Эмпатийность и толерантность;
- б) Интровертированность и застенчивость;
- в) Конфликтность и агрессивность.

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

- а) Барьеры коммуникаций;
- б) Ролевые ожидания;
- в) Конфликты.

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

- а) Этика общения;
- б) Техника общения;
- в) Приемы общения.

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

- а) Культура общения;

- б) Приемы общения;
- в) Толерантность.

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

- а) Рефлексия;
- б) Идентификация;
- в) Визуализация;

13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) Светское;
- б) Ролевое;
- в) Деловое;
- г) Примитивное.

14. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) Деловое;
- б) Манипулятивное;
- в) Светское;
- г) Формально-ролевое.

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

- а) Аттракция;
- б) Аффiliation.

16. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) Личностным;
- б) Деловым;
- в) Ролевым.

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

- а) Психическое заражение;
- б) Конформность;
- в) Убеждение;
- г) Подражание.

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

- а) Убеждение;
- б) Психическое заражение;
- в) Эмпатия.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

- а) Предметно-манипулятивная деятельность;
- б) Непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) Игровая деятельность;
- г) Опосредствованное общение с матерью;
- д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) Содержание общения;
- б) Стиль общения;
- в) Вид общения;
- г) Средства общения;
- д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) Акция;
- б) Реакция;
- в) Трансакция;
- г) Коммуникация;
- д) Акт общения.

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

- а) Необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) Стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) Понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

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

- а) Очень символична и зависит от многих факторов;
- б) Не имеет значения;
- в) Зависит только от национальных особенностей;
- г) Зависит только от взаимоотношений собеседников.

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

- а) Увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) Очень широкая улыбка;
- в) Постоянное сокращение дистанции во время разговора;

- г) Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) Частый отвод взгляда в сторону.

25. Психологи считают, что конфликты -

- а) Естественны в личной сфере;
- б) Неизбежны в деловой сфере;
- в) Естественны и неизбежны в личной сфере;
- г) Естественны и неизбежны в деловой сфере;
- д) Естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) С младенческих лет;
- б) В средней школе;
- в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;
- г) Когда понадобится.

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

### **Вариант №3**

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

- а) Ригидность;
- б) Аффилиация;
- в) Суггестивность.

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

- а) Суггетивность;
- б) Ригидность;
- в) Фрустрация.

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

- а) Конформность;
- б) Фрустрация;
- в) Мобильность.

4. Перцептивная сторона общения предполагает:

- а) Взаимодействие;
- б) Восприятие;
- в) Коммуникацию.

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

- а) Коммуникативные способности;
- б) Обратная связь;
- в) Коммуникативная компетентность.

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

- а) Проксемика;
- б) Такесика;
- в) Кинестика.

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

- а) Самонадеянность;
- б) Бестактность;
- в) Тщеславие.

8. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

- а) Амбиверт;
- б) Интроверт;
- в) Экстраверт.

9. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

- а) Эмпатийность и толерантность;
- б) Интровертированность и застенчивость;
- в) Конфликтность и агрессивность.

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

- а) Коммуникативные способности;
- б) Коммуникативная культура;
- в) Коммуникативная толерантность.

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

- а) Коммуникативная толерантность;
- б) Коммуникативные способности;
- в) Коммуникативная культура.

12. Соблюдение правил приличия, учтивость:

- а) Вежливость;
- б) Тактичность;
- в) Приветливость.

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

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

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

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

15. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) Использовании человека в корыстных целях;
- б) Демонстрации своей позиции;
- в) В покровительственном отношении к человеку.

16. Формы реализации делового общения

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

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

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

18. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) Примитивное;
- б) Закрытое;
- в) Ролевое;
- г) Открытое.

19. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

- а) Предметно-манипулятивная деятельность;
- б) Непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) Игровая деятельность;
- г) Опосредствованное общение с матерью;
- д) Учебная деятельность.

20. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) Содержание общения;
- б) Стиль общения;
- в) Вид общения;
- г) Средства общения;
- д) Цели общения.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) Акция;
- б) Реакция;
- в) Трансакция;
- г) Коммуникация;
- д) Акт общения.

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

- а) Необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) Стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) Понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

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

- а) Очень символична и зависит от многих факторов;
- б) Не имеет значения;
- в) Зависит только от национальных особенностей;
- г) Зависит только от взаимоотношений собеседников.

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

- а) Увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) Очень широкая улыбка;
- в) Постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) Частый отвод взгляда в сторону.

25. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) Отвечая на звонок, представьтесь;
- б) Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) В начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) Отвечать на все звонки;
- д) Не давайте выход отрицательным эмоциям.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) С младенческих лет;

- б) В средней школе;
- в) Участь в колледже или высшем учебном заведении;
- г) Когда понадобится.

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

#### **Вариант №4**

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

- а) Остракизм;
- б) Одиночество;
- в) Недоверие.

2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

- а) Позы и жесты;
- б) Имидж;
- в) Особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

3. К невербальным средствам влияния относятся:

- а) Визуальный контакт;
- б) Манеры общения;
- в) Все ответы верны.

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

- а) Ригидность;
- б) Аффiliation;
- в) Суггестивность.

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

- а) Проксемика;
- б) Кинестика;
- в) Такесика.

6. Коммуникативная сторона общения предполагает:

- а) Общение как обмен информацией;
- б) Общение как взаимодействие;
- в) Общение как восприятие.

7. Интерактивная сторона общения предполагает:

- а) Коммуникацию;

- б) Взаимодействие;
- в) Восприятие.

8. Определите свойства личности, затрудняющие общение:

- а) Экстравертированность и эмпатийность;
- б) Толерантность и мобильность;
- в) Агрессивность и ригидность.

9. Эффективность общения тесно связана с:

- а) Тонем обращения;
- б) Поведением собеседников;
- в) Все ответы верны.

10. Определите, от каких характеристик зависит эффективность общения:

- а) Мировоззрение;
- б) Отношение к другим людям и к самому себе;
- в) Все ответы верны.

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

- а) Толерантность;
- б) Вежливость;
- в) Тактичность.

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

- а) Проблема;
- б) Конфликт;
- в) Стресс.

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

- а) Приспособление;
- б) Конфронтация;
- в) Компромисс.

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

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

15. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) Светское;
- б) Ролевое;
- в) Деловое;
- г) Примитивное.

16. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) Деловое;
- б) Манипулятивное;
- в) Светское;
- г) Формально-ролевое.

17. Основные механизмы познания другого человека:

- а) Эмпатия;
- б) Все ответы верны;
- в) Рефлексия;
- г) Идентификация.

18. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) Личностным;
- б) Деловым;
- в) Ролевым.

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

- а) Психическое заражение;
- б) Конформность;
- в) Убеждение;
- г) Подражание.

20. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

- а) Предметно-манипулятивная деятельность;
- б) Непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) Игровая деятельность;
- г) Опосредствованное общение с матерью;
- д) Учебная деятельность.

21. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) Содержание общения;
- б) Стиль общения;

- в) Вид общения;
- г) Средства общения;
- д) Цели общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

- а) Устная речь;
- б) Письменная речь;
- в) Устная и письменная речь;
- г) Интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) Жесты;
- б) Позы;
- в) Мимика;
- г) Все перечисленные;
- д) Выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) Человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) Эмоциональной женщины;
- в) Человека авторитарного типа;
- г) Конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) Человека с низкой самооценкой.

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

- а) Деловой;
- б) Общегражданский;
- в) Военский;
- г) Дипломатический.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) С младенческих лет;
- б) В средней школе;
- в) Учась в колледже или высшем учебном заведении;
- г) Когда понадобится.

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

### **Критерии оценки**

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

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

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

## **Вопросы к дифференцированному зачёту по дисциплине «Психология общения»**

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

### **Критерии оценки**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответы чёткие, ясные, полные.
- оценка «хорошо» выставляется студенту, ответы чёткие, ясные, но недостаточно полные.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если допущены ошибки в ответах, имеются подсказки со стороны.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент ничего не смог ответить.

## Практическое занятие №1

Тема: Определение темперамента и его свойств

Цели:

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

Средства оснащения:

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

### Типы темперамента

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

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

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

У сангвиника чувства легко возникают, легко сменяются. Легкость с какой у сангвиника образуются и переделываются новые временные связи, большая

подвижность стереотипа, отражается также в умственной подвижности сангвиников, обнаруживают некоторую склонность к неустойчивости.

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

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

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

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

**МЕЛАНХОЛИК** Человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны.

Обычно он не уверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Ему присуще легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Большинство меланхоликов - интроверты. Меланхолик застенчив, нерешителен, робок. Однако в спокойной привычной обстановке меланхолик может успешно справляться с жизненными задачами. Можно считать уже твердо установленным, что тип темперамента у человека врожденный, а от каких именно свойств его врожденной организации он зависит, еще до конца не выяснено.

Основные свойства темперамента

1. Ознакомьтесь с текстом «Основные свойства темперамента»

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

Принято выделять следующие основные свойства темперамента:

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

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

1. динамичность – характеризуют психику в динамике, подвижности, стремительности реагирования;

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

2. На основании изученной информации, заполните следующую таблицу:

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

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

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

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

## ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ

### Цель:

1. Показать значимость для понимания информации и влияния на человека его сенсорных каналов.
2. Провести самодиагностику репрезентативной системы.

### Задание 2. Проведите самодиагностику репрезентативной системы:

1. Прочитайте инструкцию
2. Выберите из предложенных вариантов ответов наиболее подходящий
3. Зафиксируйте выбор в листе ответов
4. Обработайте результаты
5. Сделайте выводы

### Тест «Ведущая репрезентативная система»

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

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

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

*I. зависит от моей интуиции;*

*II. зависит от моего настроения;*

*III. зависит от моей точки зрения;*

*IV. это дело логики и ума.*

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

*I. у кого приятный голос;*

*II. кто хорошо выглядит;*

*III. кто говорит разумные мысли;*

*IV. кто оставляет у меня хорошее чувство.*

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

*I. я посмотрю на его внешность;*

*II. я обращаюсь к его чувствам;*

*III. я прислушаюсь к интонации его голоса;*

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

**4. Для меня легко:**

*I. создать полноту звуков в стереосистеме;*

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

*III. выбрать удобную, комфортную мебель;*

*IV. подобрать оптимальную комбинацию красок.*

**5. Мне очень легко:**

*I. понять смысл новых фактов и данных;*

*II. воспринимать окружающие звуки;*

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

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

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

- I. обратиться к моим чувствам;*
- II. посмотреть, как я одет;*
- III. послушать, что я говорю;*
- IV. прислушаться к интонациям моего голоса.*

**7. Я предпочитаю:**

- I. услышать факты, о которых вы знаете;*
- II. увидеть картину произошедшего события;*
- III. узнать о ваших чувствах;*
- IV. обратить внимание на интонацию вашего голоса.*

**8. Я больше доверяю тому, что:**

- I. вижу своими словами;*
- II. слышу конкретные факты;*
- III. подсказывают мои чувства;*
- IV. говорит мне мой внутренний голос.*

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

- I. я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;*
- II. я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;*
- III. я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;*
- IV. я хорошо различаю интонацию голосов каждого.*

**10. Я стараюсь:**

- I. понять какие-то новые факты;*
- II. ощутить новизну;*
- III. услышать что-то новое;*
- IV. увидеть новые возможности и перспективы.*

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

I. доверюсь своим чувствам;

II. прислушаюсь к внутреннему голосу;

III. остановлюсь на видимом результате;

IV. проанализирую несколько вариантов их достижения.

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

I. голос;

II. внешность;

III. мысли;

IV. эмоции и чувства.

Обработка результатов.

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Д, К).

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А =; В =; Д =; К =.

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы.

$$+Д+К= 120$$

Общий результат должен быть равен  $120(A + E)$

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

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

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

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

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

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

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

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

### **Ситуация 1**

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

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

### **Ситуация 2**

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

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

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

### **Ситуация 3**

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

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

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