

Ассоциация научно-технических организаций "Уральский профессиональный форум"  
Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
"Современный цифровой колледж при Западно-Уральском институте экономики и права"  
(АНПО "СЦК при ЗУИЭП")



**Комплект  
контрольно-оценочных средств учебной дисциплины  
ОГСЭ.06 Психология общения**

**по специальности  
40.02.03 Право и судебное администрирование**

базовый уровень подготовки,  
форма обучения –очно- заочная

Пермь, 2023

## **РАССМОТРЕНО**

на заседании Педагогического совета  
протокол от «09» февраля 2023 г. № 8

Комплект оценочных средств по учебной дисциплине Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 40.02.03. «Право и судебное администрирование» (базовая подготовка), утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 мая 2014 г. N 513

Разработчик:

Пермский филиал Финуниверситета, преподаватель, к.п.н, Е.А.Шистерова

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

## 1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения.

КОС разработаны для очно-заочной формы обучения, исключительно с применением элементов дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. При контроле результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья дистанционные образовательные технологии и электронное обучение предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработаны на основании положений:

- ФГОС по специальности 40.02.03. «Право и судебное администрирование»;
- образовательной программы среднего профессионального образования- программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 40.02.03. «Право и судебное администрирование» (базовая подготовка);
- рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06 «Психология общения»;

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

| <i>Код ПК, ОК</i>   | <i>Умения</i>   | <i>Знания</i>  |
|---|---|--|
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности            | составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем  | способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты |
|   | информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |
|   | излагать информацию в полном объеме   |  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами                               | правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)                                       | способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты |
|   | применять способы и методы разрешения конфликтов  | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |
|   | следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности                                      | основы психологии и межличностного общения   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем  | способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты |
|   | применять способы и методы разрешения конфликтов  | основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |

### 3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

| Наименование элемента умений или знаний  | Виды аттестации  |                          |
|--|------------------|--------------------------|
|  | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| У-1. Составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем  | +                | +                        |
| У-2. Информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения | +                | +                        |
| У-3. Излагать информацию в полном объеме   | +                | +                        |
| У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)                                       | +                | +                        |
| У-5. Применять способы и методы разрешения конфликтов  | +                | +                        |
| У-6. Следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности                                      | +                | +                        |
| З-1. Способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты  | +                | +                        |
| З-2. Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации  | +                | +                        |
| З-3. Основы психологии и межличностного общения  | +                | +                        |

### 4. Структура контрольных заданий

#### Модуль 1. Психологические особенности личности в аспекте социального феномена «общение»

Тема 1.1. «Цели, функции, виды и уровни общения»\* (самостоятельная работа по теме с применением ДОТ).

*Самостоятельная работа 1. «Темперамент и его роль в общении»\*(с использованием дистанционных образовательных технологий)*

*Задание:* повторить понятие «темперамент», концепцию Гиппократов и учение И.П.Павлова о типах высшей нервной деятельности, определить свой тип темперамента, используя методику диагностики Я.Стреляу.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Основные показатели оценки результатов   | Оценка (баллы) |
|--|--|----------------|
| <i>З-3 основы психологии и межличностного общения</i>    | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 2              |
|  | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 2              |
|  | Оценивание результативности межличностного общения   | 2              |
| <i>У-3 излагать информацию в полном объеме</i>           | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 2              |
|  | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 2              |

|     |    |
|-----|----|
| МАХ | 10 |
|-----|----|

*Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|---------------|--------------------------|---------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 10            | 5                        | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9           | 4                        | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7           | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 70   | менее 6       | 2                        | неудовлетворительно |

*Тест по проверке освоения вопроса «Сущность понятия «Общение»\*  
(с использованием дистанционных образовательных технологий)*

**ТЗ части А**

ТЗ с выбором одного варианта ответа формулируется в форме дополнения, предлагается 4-5 вариантов ответов, из которых один верный.

**1. Процесс установления контактов между людьми :**

- а) мышление;
- б) память;
- в) общение;**
- г) преподавание.

**2. Деловое общение основывается на знаниях:**

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) всех вышеперечисленных дисциплин.**

**3. Действие, снижающее эффективность совместной деятельности:**

- а) конкуренция;**
- б) общение;
- в) влияние;
- г) размышление.

**4. Определить предметно-ориентированный вид общения (по А.А.Леонтьеву)**

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;**
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.

**5. Определить личностно-ориентированный вид общения (по А.А.Леонтьеву):**

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.**

**6. Определите пропущенное слово, вставив верное:** 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**
- г) бытовым

**7. Способность поставить себя на место другого человека :**

- а) эгоизм;

- б) угнетение;
- в) приспособляемость;
- г) уподобление.

**8 Упрощённое, стойкое определение явления:**

- а) стереотип;
- б) мысль;
- в) разум;
- г) счастье.

**9. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:**

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) они хорошо контролируют свои эмоции;
- г) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог

**10. Воспроизведение внешних черт индивида:**

- а) насмешка;
- б) подражание;
- в) возмущение;
- г) понимание.

**ТЗ части В**

ТЗ с выбором нескольких правильных ответов.

**1. Определить социально-ориентированный вид общения (по А.А.Леонтьеву):**

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.

**2. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:**

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

**3.Б. Ломов выделяет следующие уровни общения:**

- а) макроуровень
- б) ритуалы
- в) игровой
- г) мезауровень
- д) деловой
- е) микроуровень

**4. Выберите формы делового общения:**

- а) общение с родителями
- б) переговоры
- в) разговоры с однокурсником
- г) совещания
- д) беседа

**5. Что относится к неречевому общению:**

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух
- г) чтение про себя

**6. Определите, какие бывают стороны общения:**

- а) коммуникативная
- б) перцептивная
- в) коммерческая
- г) интерактивная
- д) компромиссная

**7. Перцептивное общение:**

- а) общение в узком кругу
- б) общение между незнакомыми людьми
- в) особое восприятие собеседника
- г) общение на расстоянии
- д) понимание собеседника при общении

**8. К психическим процессам относятся:**

- а) темперамент
- б характер
- в) ощущение
- г) способности
- д) восприятие
- е) эмоции

**9. Характеристика делового общения:**

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

**10. Что такое невербальное общение?**

- а) общение по иерархической вертикали
- б) язык телодвижений (мимика, пантомимика)
- в) неформальное, дружеское общение
- г) взгляд при общении

**ТЗ части С**

ТЗ на установление соответствия

**1. Определить основные характеристики психологии как науки:**

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. Объект психологии как науки  | а) основные закономерности порождения и функционирования психических явлений  |
| 2. Предмет психологии как науки | б) изучение механизмов и закономерностей психических явлений, а также содействие внедрению знаний психологии в практику жизни людей |
| 3. Задачи психологии как науки  | в) психика человека   |

Ответ: 1-в; 2 - а; 3 - б

**2. Дать характеристику основным видам темпераментов**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Холерический      | а) сильный, уравновешенный, подвижный   |
| 2. Сангвинистический | б) слабый, неуравновешенный, подвижный  |
| 3. Флегматический    | в) сильный, неуравновешенный, подвижный |

4. Меланхолический г) сильный, уравновешенный, малоподвижный

**Ответ: 1- в; 2 – а; 3 – г; 4 - б**

**3. Описать свойства направленности личности**

1. Интроверт а)направленность личности на окружающих людей, предметы, события
2. Экстраверт б) направленность личности на себя, на собственные переживания и мысли

**Ответ: 1 – б; 2 – а**

**4. Описать стороны общения**

1. Коммуникативная а)организация взаимодействия междуиндивидами. Обмен не только информацией, но и действиями
- 2.Перцептивная б)процесс восприятия партнера по общению и установление взаимопонимания
3. Интерактивная в) обмен информацией между людьми

**Ответ: 1 – в; 2 – б; 3 - а**

**5. Описать основные характеристики темперамента**

1. Сила нервной системы а) характеризуется соотношением процессов возбуждения и торможения
- 2.Уравновешенность нервной системы б) быстрота смены процессов возбуждения и торможения
3. Подвижность нервной системы в) способность нервной системы выдерживать сильные раздражители

**Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 - б**

**ТЗ части Д**

ТЗ на установление последовательности

**1. Опишите последовательность обработки информации при передаче ее в процессе общения:**

- а) передача  
б) расшифровка  
в) кодирование  
г) переработка

**Ответ: в, а, г, б**

**2. Определить последовательность уровней общения (по Б.М.Ломову) начиная с наивысшего:**

- а) общение в пределах содержательной темы, одноразовое ИЛИ многоразовое во времени  
б) акт контакта, несущий элемент содержания и выражающийся в определенных внешних показателях (вопрос-ответ, рукопожатие, мимический . акт и др.)  
в) кодирование  
в) общение индивида с другими людьми в соответствии со сложившимися общественными отношениями, традициями, обычаями



**Ответ: в, а, б**

**3. Расположить темпераменты в порядке возрастания подвижности и силы нервной системы:**

- а) холерик
- б) меланхолик
- в) флегматик

**Ответ: б, в, а**

**4. Восстановите последовательность психических процессов при формировании образов:**

- а) представление
- б) восприятие
- в) ощущение

**Ответ: в, б, а**

**5. Опишите онтогенез общения в дошкольном возрасте:**

- а) ситуативно-деловое
- б) внеситуативно-личностное
- в) ситуативно-личностное
- г) внеситуативно-познавательное

**Ответ: в, а, г, б**

| Результаты обучения<br>(освоенные умения,<br>усвоенные знания) | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|--|--|-------------------|
| <i>3-3основы психологии и межличностного общения</i>           | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 2                 |
|  | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 2                 |
|  | Оценивание результативности межличностного общения   | 2                 |
| <i>У-3 излагать информацию в полном объеме</i>                 | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 2                 |
|  | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 2                 |
| МАХ  |  | 10                |

#### *Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|---------------|--------------------------|---------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 10            | 5                        | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9           | 4                        | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7           | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 70   | менее 6       | 2                        | неудовлетворительно |

### **Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения**

Самостоятельная работа 2. «Средства невербальной информации и их роль в общении»

1 часть.

Цель - изучить физиологические особенности 6-и основных типов эмоций, научиться их распознавать.

Проработав главу 1, стр. 4 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

| №№ | Название эмоций | Физиолого-анатомическое выражение эмоций |
|----|-----------------|--|
|    |                 |  |

Попытайтесь попарно изобразить друг другу эти эмоции.

Ответьте письменно на вопросы: Почему эмоции универсальны для всех без исключения людей на Земле? Что доказывает этот факт?

2 часть.

Цель – Изучить психологическое значение улыбки, научиться распознавать искреннюю улыбку и пользоваться ею в общении.

Проработав главу 1, стр.22 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

| №№ | Название улыбки | Физиолого-анатомическое выражение эмоций |
|----|-----------------|--|
|    |                 |  |

Ответьте письменно на вопросы: какое значение играет улыбка в деловом общении?

Жестика

Задание. (На выбор студентам). 1 вариант

«Варианты принятия решений»

Цель – научиться распознавать значение жеста, рассмотрев его в совокупности с другими сигналами, подаваемыми человеком одновременно.

Ход работы:

1. Изучить содержание главы III мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах» стр. 33-36. Заполнить таблицу:

| №№ | Жесты                               | Интерпретация |
|----|-------------------------------------|---------------|
| 1  | Жесты с предметами                  |               |
| 2  | Поднесение руки к лицу              |               |
| 3  | Потираание и похлопывание по голове |               |
| 4  | Барьеры                             |               |

2. Выполнить упражнение «О чем говорят жесты» в конце главы.
3. Подготовить сообщение по теме своей работы для обсуждения в группе.

2 вариант

«Жесты головы»

Цель – научиться распознавать значение жеста, рассмотрев его в совокупности с другими сигналами, подаваемыми человеком одновременно.

Ход работы:

1. Изучить содержание главы III мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах» стр. 51-54. Заполнить таблицу:

| №№ | Жесты            | Интерпретация |
|----|------------------|---------------|
| 1  | Кивок            |               |
| 2  | Покачивание      |               |
| 3  | Склонение головы |               |
| 4  | Руки за голову   |               |

2. Выполнить упражнение «О чем говорят жесты» в конце главы.
3. Подготовить сообщение по теме своей работы для обсуждения в группе.

2. Основы нейролингвистического программирования

Цель: изучить и закрепить знания из области нейролингвистического программирования.

Ход работы

1. Изучить содержание главы «Сигналы глаз», ответить на вопрос: «О чем «говорят» продолжительность взгляда и величина зрачка? Заполнить таблицу:

1 вариант

| №№ | Тип визуального контакта | Психологическое объяснение |
|----|--------------------------|----------------------------|
|    |                          |                            |

|           |             |                            |
|-----------|-------------|----------------------------|
|           |             |                            |
| 2 вариант |             |                            |
| №№        | Тип взгляда | Психологическое объяснение |
|           |             |                            |

. выполнить упражнения в конце главы.

### 3.«Интерпретация невербальной информации в деловом общении. Позы и осанка»

Цель - изучить анатомо-физиологические особенности разнообразных поз и их трактование. Научиться «читать» и использовать «язык» поз.

Проработав главу IV стр.2 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

#### 1 вариант

#### «Позы плечевого пояса и верхней части тела»

| №№ | Название эмоций | Физиолого-анатомическое описание |
|----|-----------------|----------------------------------|
|    |                 |                                  |

Попытайтесь попарно изобразить друг другу эти позы. Попробуйте высказать мысль с помощью поз и прочитать мысль другого.

Ответьте письменно на вопрос: Почему необходимо уметь «читать» «язык» поз?

#### 2 вариант

#### «Позы головы»

| №№ | Название эмоций | Физиолого-анатомическое описание |
|----|-----------------|----------------------------------|
|    |                 |                                  |

Попытайтесь попарно изобразить друг другу эти позы. Попробуйте высказать мысль с помощью поз и прочитать мысль другого человека.

Ответьте письменно на вопрос: Почему необходимо уметь «читать» «язык» поз?

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                          | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|--|--|-------------------|
| 3-2 цели, функции, виды и уровни общения   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|  | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
|  | Оценивание проблем по достижению целей делового общения  | 1                 |
| 3-3основы психологии и межличностного общения  | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 1                 |
|  | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 1                 |
|  | Оценивание результативности межличностного общения   | 1                 |
| У-3. Излагать информацию в полном объеме   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|  | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг) | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|  | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |

|     |    |
|-----|----|
| МАХ | 10 |
|-----|----|

*Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|---------------|--------------------------|---------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 10            | 5                        | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9           | 4                        | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7           | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 70   | менее 6       | 2                        | неудовлетворительно |

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>З-2цели, функции, виды и уровни общения</i>  | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
|   | Оценивание проблем по достижению целей делового общения  | 1                 |
| <i>З-3основы психологии и межличностного общения</i>  | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 1                 |
|   | Оценивание результативности межличностного общения   | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

*Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                   |
|--|---------------|--------------------------|-------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог |

|          |         |   |                     |
|----------|---------|---|---------------------|
| 90 ÷ 100 | 10      | 5 | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9     | 4 | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7     | 3 | удовлетворительно   |
| менее 70 | менее 6 | 2 | неудовлетворительно |

### Тема 1.3. Интерактивная сторона общения

Практическая работа 1 «Решение задач по трансактному анализу»

**Задание:** закрепить теорию трансактного анализа Э.Берна и его последователей, теорию стилей общения, найти доказательства наличия взаимосвязи общения и профессиональной деятельности. Предложить рекомендации по организации эффективного общения с клиентами пенсионного фонда и/или органов социальной защиты.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
|   | Оценивание проблем по достижению целей делового общения  | 1                 |
| <i>3-3 основы психологии и межличностного общения</i>                                       | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения              | 1                 |
|   | Оценивание результативности межличностного общения   | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
| <i>У-5. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>                                | Рациональность применения способов и методов разрешения конфликтов   | 1                 |
|   | Эффективность применения способов и методов разрешения конфликтов  | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

#### Шкала оценки образовательных достижений

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                   |
|--|---------------|--------------------------|-------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог |
|  |               |                          |                   |

|          |         |   |                     |
|----------|---------|---|---------------------|
| 90 ÷ 100 | 10      | 5 | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9     | 4 | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7     | 3 | удовлетворительно   |
| менее 70 | менее 6 | 2 | неудовлетворительно |

### Контрольная работа «Решение задач по стилям общения»

**Задание:** закрепить теорию трансактного анализа Э.Берна и его последователей, теорию стилей общения, найти доказательства наличия взаимосвязи общения и профессиональной деятельности. Предложить рекомендации по организации эффективного общения с клиентами пенсионного фонда и/или органов социальной защиты.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
|   | Оценивание проблем по достижению целей делового общения  | 1                 |
| <i>3-3 основы психологии и межличностного общения</i>                                       | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения              | 1                 |
|   | Оценивание результативности межличностного общения   | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
| <i>У-5. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>                                | Рациональность применения способов и методов разрешения конфликтов   | 1                 |
|   | Эффективность применения способов и методов разрешения конфликтов  | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

### Шкала оценки образовательных достижений

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                   |
|--|---------------|--------------------------|-------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог |
|  |               |                          |                   |

|          |         |   |                     |
|----------|---------|---|---------------------|
| 90 ÷ 100 | 10      | 5 | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9     | 4 | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7     | 3 | удовлетворительно   |
| менее 70 | менее 6 | 2 | неудовлетворительно |

### Тема 1.4. Перцептивная сторона общения

Контрольная работа «Решение ситуационных задач по перцептивной стороне общения»

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>З-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
|   | Оценивание проблем по достижению целей делового общения  | 1                 |
| <i>З-3 основы психологии и межличностного общения</i>                                       | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 1                 |
|   | Оценивание результативности межличностного общения   | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

### Шкала оценки образовательных достижений

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                   |
|--|---------------|--------------------------|-------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог |
|  |               |                          |                   |

|          |         |   |                     |
|----------|---------|---|---------------------|
| 90 ÷ 100 | 10      | 5 | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9     | 4 | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7     | 3 | удовлетворительно   |
| менее 70 | менее 6 | 2 | неудовлетворительно |

## Модуль 2. Деловое общение

### Тема 2.1. Виды и формы делового общения

Тест для проверки освоения вопросов «Виды, формы делового общения. Техники и приемы общения», «Этические принципы. Деловой этикет»\*(с использованием дистанционных образовательных технологий)

#### **ТЗ части А**

ТЗ с выбором одного варианта ответа формулируется в форме дополнения, предлагается 4-5 вариантов ответов, из которых один верный.

**1. В едином процессе общения выделяют ... стороны:**

- а) две
- б) четыре
- в) одна
- г) три**

**2. К эффективным приёмам слушания не относят:**

- а) активная поза слушающего
- б) умение задавать уточняющие вопросы
- в) активное слушание
- г) неререфлексивное слушание**

**3. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:**

- а) точность
- б) вежливость
- в) скромность
- г) застенчивость**

**4. Этика – это ...**

- а) наука, предметом которой является мораль**
- б) наука, предметом которой является общество
- в) наука, предметом которой является мировоззрение
- г) наука, предметом которой является конфликт

**5. Профессиональная этика относится к ...**

- а) теории морали;
- б) нормативной этике**
- в) прикладной этике
- г) общей этике

**6. Специфической особенностью делового общения является...**

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность**
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

**7. Что такое корпоративное общение?**

- а) чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение
- б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах



в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

**8. Чем считают вежливость в сфере деловых отношений?**

а) экономической категорией

б) предрассудком

в) необязательным качеством партнера

г) пережитком прошлого

**9. Что не дает настоящий деловой человек?**

а) денег в займы

б) номер своего телефона

в) пустых обещаний

г) визитную карточку

**10. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):**

а) обмен информацией

б) введение в заблуждение собеседника

в) поддержание деловых контактов

г) поиск новых рабочих идей

### **ТЗ части В**

ТЗ с выбором нескольких правильных ответов.

**1. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:**

а) деловая беседа

б) телефонные переговоры

в) деловое поведение

г) деловые переговоры

**2. Какие существуют виды барьеров общения?**

а) межъязыковые

б) мировоззренческие

в) психологические

г) соматические

д) социальные

е) технические

**3. Укажите этапы процесса общения.**

а) потребность в общении

б) ориентировка в целях общения, в ситуации общения

в) ориентировка в личности собеседника

г) планирование содержания своего общения

д) восприятие и оценка ответной реакции собеседника

е) корректировка направления, стиля, методов общения

ж) все ответы верны

**4. Назовите техники эффективного слушания**

а) задавание уточняющих вопросов

б) резюмирование

в) перефразирование

г) эмпатическое слушание

д) все ответы верны.

**5. Основная задача начала беседы**

а) сделать выводы из сказанного

б) пробудить интерес к разговору

в) создать атмосферу взаимопонимания

г) установить контакт с собеседником

**6. Выделите основные функции деловой беседы**

- а) поддержать деловые контакты
- б) контроль и координирование деловых мероприятий
- в) делегирование полномочий
- г) регулирование ситуации

7. Назовите виды замечаний

- а) адекватные замечания
- б) замечания с целью поднять свою самооценку
- в) субъективные замечания
- г) замечания с целью проявить себя

8. К основным приемам ведения переговоров относят

- а) прием поиска общей зоны решения
- б) прием незаконченных высказываний
- в) прием компромисса
- г) прием разделения проблемы на отдельные составляющие

9. К спекулятивным методам аргументации относят:

- а) контраргументация
- б) техника введения в заблуждение
- в) доказательная аргументация
- г) шутливое замечание

10. Ситуация во время переговоров напрямую зависит от следующих обстоятельств:

- а) настроения собеседников
- б) отношения ведущих переговоров с их группами
- в) присутствие зрителей
- г) расположение участников переговоров

ТЗ части С

1. Определить основные характеристики:

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. Деловая беседа     | а) форма взаимодействия деловых партнеров для достижения соглашения, когда стороны взаимодействия имеют совпадающие или противоположные интересы             |
| 2. Деловые переговоры | б) коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения   |
| 3. Деловое совещание  | в) устный речевой контакт между взаимозаинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем |

Ответ: 1-в; 2 - а; 3 - б

2. Дать характеристику национальным стилям ведения деловых переговоров

#### 1. Американский стиль

а) обычно избегают официальных обсуждений вопросов один на один. Они очень стараются сохранить на переговорах свою независимость. В то же время их поведение может измениться кардинальным образом в зависимости от того, с кем они обсуждают проблемы

#### 2. Французский стиль

б) четко разграничивает отдельные этапы, первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап. На начальном этапе переговоров большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения. Эти показатели служат индикатором для определения статуса каждого из участников переговоров

#### 3. Японский стиль

в) Для них характерны хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. Они любят не слишком официальную атмосферу при ведении переговоров, ценят шутки и хорошо реагируют на них. Одновременно с этим проявляется и эгоцентризм

#### 4. Китайский стиль

г) стремятся избегать обсуждений и столкновений позиций во время официальных переговоров, а также участия в многосторонних переговорах. Они уделяют много внимания развитию личных отношений с партнером. Характерной чертой является чувствительность к общественному мнению

**Ответ: 1- в; 2 – а; 3 – г; 4 - б**

### **3. Описать основные тактики аргументирования**

#### 1. двусторонняя аргументация

а) включение аргументов партнёра в вашу аргументацию или же, по крайней мере, не допустить, чтобы она противоречила вашим аргументам

#### 2. персонификация аргументации

б) может применяться, когда вы указываете как на преимущества, так и на слабые стороны предлагаемого решения

**Ответ: 1 – б; 2 – а**

### **4. Описать методы начала беседы**

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| 1. Метод снятия напряжения | а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления    |
| 2. Метод зацепки           | б) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы |
| 3. Метод прямого подхода   | в) позволяет установить тесный контакт с собеседником                              |

**Ответ: 1 – в; 2 – б; 3 - а**

**5. Установите соответствие групп коммуникативных барьеров с их видами**

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. Личностные барьеры      | а) это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей                            |
| 2. Культурные барьеры      | б) коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления |
| 3. Организационные барьеры | в) коммуникативные помехи, обусловленные личностными характеристиками отправителя или получателя  |

**Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 - б**

**ТЗ части Д**

ТЗ на установление последовательности

**1. Опишите последовательность обработки информации при передаче ее в процессе общения:**

- а) передача
- б) расшифровка
- в) кодирование
- г) переработка

**Ответ: в, а, г, б**

**2. Определить последовательность основных этапов деловой беседы:**

- а) принятие решения
- б) начало беседы
- в) информирование партнеров
- г) аргументирование выдвигаемых положений
- д) завершение беседы

**Ответ: б, в, г, а, д.**

**3. Определить последовательность основных этапов деловых переговоров:**

- а) Реализация переговоров

- б) Согласование времени и места проведения, выбор  
 в) Выбор стратегии и тактики, рамок переговоров, подготовка возможных вариантов решения, подбор аргументации

**Ответ: б, в, а**

**4. Восстановите последовательность этапов делового совещания:**

- а) сформулировать проблему, представить возможность высказать каждому свое мнение, высказать интересы  
 б) обеспечить процесс принятия решения по выдвинутым вопросам, добиться распределения ответственности между исполнителями  
 в) повестка дня, ознакомление с заранее предложенными вариантами, формулировка темы и цель совещания

**Ответ: в, б, а**

**5. Опишите этапы публичного выступления:**

- а) Вхождение в контакт  
 б) Поддержание внимания  
 в) Подготовка - правильно выбирать его место и время, заранее определять для себя установки на результат общения  
 г) Концентрация внимания на какой-либо проблеме, задаче, являющейся предметом контакта  
 д) Аргументация и убеждение  
 е) завершение выступления

**Ответ: в, а, г, б, д, е**

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
| <i>У-1. Составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем</i>  | Рациональность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан           | 1                 |
|   | Эффективность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан            | 1                 |
| <i>У-2. Информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения</i> | Рациональность приемов информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения    | 1                 |
|   | Эффективность информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения             | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| У-6. Следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности | Учет этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности       | 1  |
|   | Применение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности | 1  |
| МАХ   |   | 10 |

### *Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|---------------|--------------------------|---------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 10            | 5                        | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9           | 4                        | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7           | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 70   | менее 6       | 2                        | неудовлетворительно |

### **Семинар 1. Психологические аспекты спора (полемики) (семинар)**

*Задание:* аргументировано ответить на следующие вопросы:

#### I. Общая характеристика спора

1. Что такое спор? В чем заключается его ценность?
2. Общие рекомендации ведения спора как формы делового общения.
3. Что такое дискуссия? Ее основные черты.
4. Что такое полемика? Ее основные характеристики.
5. Стратегия и тактика спора.

#### II. Логические аспекты спора.

1. Что такое вопрос? Его виды.
2. Что такое ответ? Его виды.
3. Что такое аргументация? Каковы ее основные свойства.
4. Какие элементы составляют структуру аргументации? Дайте характеристику каждому из них.
5. Какие виды аргументации используют в споре? Дайте характеристику каждому из них.
6. Какие правила надо соблюдать, чтобы аргументация была убедительной и доказательной?
7. Какие типичные ошибки в аргументации Вы знаете?
8. Что такое логическая уловка? Какие логические уловки Вам известны?

#### III. Социально-психологические аспекты спора.

1. Что такое психологические доводы и на что они направлены?
2. Опишите основные виды психологических доводов.
3. Правила эффективного использования психологических доводов.
4. Психологические и организационно-процедурные уловки и способы их нейтрализации.

#### IV. Полемика как один из видов спора.

1. Специфика полемики.
2. Стратегия и тактика ведения полемики.

#### V. Дебаты как вид спора.

1. Специфика дебатов.
2. Стратегия и тактика ведения дебатов.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)  | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|--|--|-------------------|
| 3-2 цели, функции, виды и уровни общения   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|  | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
| У-1. Составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем  | Рациональность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан           | 1                 |
|  | Эффективность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан            | 1                 |
| У-2. Информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения | Рациональность приемов информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения    | 1                 |
|  | Эффективность информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения             | 1                 |
| У-3. Излагать информацию в полном объеме   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|  | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| У-6. Следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности                                      | Учет этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности  | 1                 |
|  | Применение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности  | 1                 |
| МАХ  |  | 10                |

### *Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|---------------|--------------------------|---------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 10            | 5                        | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9           | 4                        | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7           | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 70   | менее 6       | 2                        | неудовлетворительно |

### **Семинар 2. Деловые контакты (семинар)**

**Задание:** подготовить аргументированный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Отличия между деловой беседой и деловым совещанием как видами речевой коммуникации в организациях.
3. Основные этапы проведения деловой беседы.
4. Типы вопросов для получения различной информации.
5. Условия эффективности совещаний.

6. Дискуссия. Задачи, который должен решать ведущий дискуссии.
7. Цель и задачи мозгового штурма при проведении деловых совещаний.
8. Принципы мозгового штурма.
9. Преимущества телефонного разговора как средства делового общения.
10. Умения и навыки, необходимые для проведения коммерческих переговоров.
11. Общие и индивидуальные стратегии и тактики деловых контактов.
12. Функции переговоров.
13. Этапы переговорного процесса. Их характеристика.
14. Критерии достоверности обсуждаемых положений и предложений.
15. Какие вопросы решаются на заключительной стадии переговорного процесса?
16. Что такое контроль эффективности деловых переговоров? Какие составляющие он включает?
17. Анализ результатов переговоров, критерии результативности.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
| <i>У-1. Составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем</i>  | Рациональность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан           | 1                 |
|   | Эффективность использования информационных справочно-правовых систем при составлении проектов ответов на письменные обращения граждан            | 1                 |
| <i>У-2. Информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения</i> | Рациональность приемов информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения    | 1                 |
|   | Эффективность информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения             | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| <i>У-6. Следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности</i>                                      | Учет этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности  | 1                 |
|   | Применение этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности  | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

#### *Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                   |
|--|---------------|--------------------------|-------------------|
|  |               | балл (отметка)           | вербальный аналог |
|  |               |                          |                   |



|          |         |   |                     |
|----------|---------|---|---------------------|
| 90 ÷ 100 | 10      | 5 | отлично             |
| 80 ÷ 89  | 8-9     | 4 | хорошо              |
| 70 ÷ 79  | 6-7     | 3 | удовлетворительно   |
| менее 70 | менее 6 | 2 | неудовлетворительно |

## Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их устранения

### Самостоятельная работа 4 « Пути разрешения конфликтов»

Задание. Решить ситуационные задачи и объяснить возможные и более эффективные методы выхода из конфликтной ситуации.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>З-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
| <i>З-3 основы психологии и межличностного общения</i>                                       | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
| <i>У-5. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>                                | Рациональность применения способов и методов разрешения конфликтов   | 1                 |
|   | Эффективность применения способов и методов разрешения конфликтов  | 1                 |
| МАХ   |  | 10                |

### Шкала оценки образовательных достижений

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |  |
|--|---------------|--------------------------|--|
|  |               | балл (отметка)           |  |
|  |               |                          |  |

|          |         |   |          |
|----------|---------|---|----------|
| 90 ÷ 100 | 11-12   | 5 | 90 ÷ 100 |
| 80 ÷ 89  | 9-10    | 4 | 80 ÷ 89  |
| 70 ÷ 79  | 7-8     | 3 | 70 ÷ 79  |
| менее 70 | менее 7 | 2 | менее 70 |

*Тесты по проверке освоения вопросов «Конфликты в профессиональном общении» \*(с использованием дистанционных образовательных технологий)*

### **ТЗ части А**

ТЗ с выбором одного варианта ответа формулируется в форме дополнения, предлагается 4-5 вариантов ответов, из которых один верный.

**1. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) существование;
- в) столкновение;**
- г) преподавание.

**2. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями;
- б) инцидентом;
- в) конфликтной стороной;
- г) конфликтной ситуацией.**

**3. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

**4. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций называется**

- а) конфликтом;**
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**5. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**6. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**7. Внутриличностный конфликт – это:**

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) **столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;**
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

**8. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) **конструктивными;**
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

**9. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех:**

- а) **сотрудничество;**
- б) компромисс;
- в) избегание;
- г) приспособление

**10. Стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего, относится к:**

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) **избегание;**
- г) приспособление

### **ТЗ части В**

ТЗ с выбором нескольких правильных ответов.

**1. Причинами конфликта могут быть:**

- а) **индивидуально-личностные особенности партнера по общению;**
- б) межличностные отношения;
- в) **неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние**
- г) **бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе.**

**2. Выберите правильный ответ. К основным типам конфликтогенов относятся:**

- а) проявление тревожности;
- б) **проявление агрессии;**
- в) **проявление эгоизма;**
- г) самооценка;
- д) **стремление к превосходству;**

**3. Разрешить конфликт — значит:**

- а) **устранить конфликтную ситуацию**
- б) убрать соперников
- в) выпустить пар
- г) **исчерпать инцидент**
- д) деловой

**4. Стратегия приспособления может применяться, если:**

- а) нет серьезных оснований для продолжения контактов;
- б) **вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;**
- в) ситуация сама разрешиться;
- г) **вы осознаете, что правда на вашей стороне;**
- д) **вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию**

**5. Выберите правила поведения в конфликте:**

- а) **дайте партнеру «выпустить пар»**

- б) не сбивайте агрессию неожиданными приемами
- в) давайте партнеру отрицательных оценок
- г) попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий

**6. Определите табу в конфликтной ситуации:**

- а) критически оценивать партнера
- б) игнорировать интересы партнера по общению
- в) исходить из добрых намерений партнера
- г) раздражаться, кричать и нападать

**7. Межгрупповые конфликты сопровождаются:**

- а) проявлениями групповой атрибуции
- б) проявлением индивидуальности
- в) проявлениями «деиндивидуализации»
- г) проявлением сравнения между индивидами
- д) проявлениями социального, межгруппового сравнения

**8. К признакам деструктивного конфликта относятся:**

- а) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;
- б) оппоненты не выходят за рамки этических норм
- в) оппоненты приводят разумные аргументы
- г) рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников
- д) эскалация конфликта
- е) расширение конфликта

**9. Основные дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов:**

- а) развитие отношений между людьми
- б) непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
- в) отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.

**10. Выберите пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях**

- а) соперничество
- б) приспособление
- в) избегание
- г) сотрудничество
- д) деструкция
- е) компромисс

**ТЗ части С**

ТЗ на установление соответствия

**1. Определить основные типы конфликтов**

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. Межличностные конфликты</p>             | <p>а) проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения</p> |
| <p>2. Конфликты между личностью и группой</p> | <p>б) столкновения интересов различных групп</p>   |
| <p>3. Межгрупповые конфликты</p>              | <p>в) возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей</p>                             |

Ответ: 1-в; 2 - а; 3 - б

**2. Дать характеристику основным стилям поведения в конфликте**

1. Соперничество

а) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех.

2. Сотрудничество

б) это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

3. Компромисс

в) это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом.

4. Избегание

г) это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы

5. Приспособление

д) это тенденция к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами.

**Ответ: 1- в; 2 – а; 3 – г; 4 – б; 5-д**

### **3. Описать типы конфликтогенов**

1. Стремление к превосходству.

а) ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

2. Проявление эгоизма.

б) приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

**Ответ: 1 – б; 2 – а**

### **4. Описать типы конфликтных личностей**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. «демонстративный» | а) человек, сознательно уходящий от конфликта, перекладывающий ответственность в принятии решений на других   |
| 2. «практик»         | б) для такого человека самым важным является преобразование среды, внешнего окружения, изменения позиций других людей, что может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях. |
| 3. «бесконфликтный»  | в) чаще всего это холерик и те, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Они любят быть на виду, имеют завышенную самооценку   |

**Ответ: 1 – в; 2 – б; 3 - а**

#### **5. Описать структурные компоненты конфликта**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Объект конфликта  | а) выступает объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником борьбы между конфликтующими сторонами                        |
| 2. Предмет конфликта | б) представление о конечном, желательном результате конфликта   |
| 3. Цель              | в) выступает та ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон, к обладанию или использованию которой они стремятся |

**Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 - б**

#### **ТЗ части Д**

ТЗ на установление последовательности

#### **1. Установите последовательность этапов развития конфликта:**

- 1) Инцидент
- 2) Конфликтная ситуация
- 3) Всеобщий конфликт
- 4) Расширяющийся конфликт
- 5) Конфликт

**Ответ: б, а, д, г, в**

#### **2. Определить последовательность понимания логики развёртывания социального конфликта:**

- а) особенное
- б) единичное

в) общее

**Ответ: в, а, б**

**3. Восстановите последовательность в структурных компонентах конфликта:**

а) предмет конфликта;

б) **субъект:** стороны (участники) конфликта

в) **условия** конфликта

г) действия участников конфликта;

д) последствия (результат) конфликта.

**Ответ: б, в, а, г, д**

**4. Опишите последовательность поведения человека в конфликтных ситуациях:**

а) Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях сторон

б) Определите проблему в категориях целей, а не решений

в) Выясните скрытые и явные причины конфликта

**Ответ: в, б, а**

**5. Определите последовательность стратегий выхода из конфликта по двухмерной модели Томаса-Килмена в зависимости от уровня направленности на интересы соперника:**

а) компромисс

б) уступка

в) уход

**Ответ: в, а, б**

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                 | Основные показатели оценки результатов   | Оценка<br>(баллы) |
|---|--|-------------------|
| <i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>   | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения  | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями   | 1                 |
| <i>3-3 основы психологии и межличностного общения</i>                                       | Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения и его взаимосвязи с психологическими процессами личности                     | 1                 |
|   | Объяснение зависимости между психологическими характеристиками личности и эффективностью межличностного общения                                  | 1                 |
| <i>У-3. Излагать информацию в полном объеме</i>   | Рациональность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности | 1                 |
|   | Эффективность применения техники и приемов изложения информации в полном объеме при решении практических ситуаций профессиональной деятельности  | 1                 |
| <i>У-4. Правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)</i> | Рациональность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)  | 1                 |
|   | Эффективность организации психологического контакта с клиентами (получателями услуг)   | 1                 |
|   | Рациональность применения способов и методов разрешения конфликтов   | 1                 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| У-5. Применять способы и методы разрешения конфликтов | Эффективность применения способов и методов разрешения конфликтов | 1  |
| МАХ   |   | 10 |

### *Шкала оценки образовательных достижений*

| Процент результативности (правильных ответов) | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |          |
|---|---------------|--------------------------|----------|
|   |               | балл (отметка)           |          |
| 90 ÷ 100                                      | 11-12         | 5                        | 90 ÷ 100 |
| 80 ÷ 89                                       | 9-10          | 4                        | 80 ÷ 89  |
| 70 ÷ 79                                       | 7-8           | 3                        | 70 ÷ 79  |
| менее 70                                      | менее 7       | 2                        | менее 70 |

## **Промежуточная аттестация по психологии общения – экзамен**

### **1. Назначение теста**

Тест предназначается для *контроля и оценки знаний и простых умений* обучающихся, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе УД Психология общения, для электронного тестирования в промежуточную аттестацию (экзамен) через систему дистанционного обучения MOODLE.

**2. Форма и условия аттестации:** *компьютерный тест в программе MOODLE*

### **3. Время тестирования:**

подготовка \_\_\_ 5 \_\_\_ мин.;  
 выполнение \_\_\_ час. \_\_\_ 50 \_\_\_ мин.;  
 оформление и сдача \_\_\_ 5 \_\_\_ мин.;  
 всего \_\_\_ 1 \_\_\_ час. \_\_\_ 00 \_\_\_ мин.

### **4. Перечень объектов контроля и оценки**

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Основные показатели оценки результатов                           | Оценка (баллы) |
|--|--|----------------|
| У-1 оперировать юридическими понятиями и терминами       | Воспроизведение терминов, понятий, категорий в сфере государства | 3              |
| У-2 анализировать и толковать правовые нормы             | Анализ правовых норм   | 3              |
|  | Оценка правовых норм, их применение к конкретным ситуациям       | 3              |
| У-3 составлять юридические документы                     | Порядок составления юридических документов                       | 3              |
|  | Рациональность применения полученных знаний на практике          | 3              |
| 3-1 виды юридической ответственности                     | Определение видов юридической ответственности                    | 3              |
|  | Эффективность применения полученных знаний на практике           | 3              |



|  |  |    |
|--|--|----|
| 3-2 основные закономерности возникновения, функционирования и развития государства и права | Определение основных закономерностей возникновения государства     | 3  |
|  | Объяснение основных закономерностей возникновения и развития права | 3  |
| 3-3 система государственных органов Российской Федерации                                   | Понимание системы государственных органов Российской Федерации     | 3  |
|  | Классификация государственных органов Российской Федерации         | 3  |
| 3-4 нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров                      | Перечисление стадий гражданского процесса                          | 3  |
|  | Определение стадий уголовного процесса                             | 2  |
| 3-5 основные институты семейного права   | Воспроизведение основных институтов семейного права                | 2  |
|  | Эффективность применения полученных знаний на практике             | 2  |
| 3-6 основные институты трудового права   | Понимание основных институтов трудового права                      | 2  |
|  | Рациональность применения полученных знаний на практике            | 2  |
| 3-7 виды административных правонарушений и административных наказаний                      | Понимание отличия административного правонарушения от преступления | 2  |
|  | Воспроизведение основных видов административных наказаний          | 2  |
| МАХ  |  | 50 |

**Шкала оценки образовательных достижений:**

| Процент результативности | Кол-во баллов | Оценка уровня подготовки |                     |
|--------------------------|---------------|--------------------------|---------------------|
|                          |               | Отметка                  | Вербальный аналог   |
| 90-100                   | 45            | 5                        | отлично             |
| 80-89                    | 37            | 4                        | хорошо              |
| 60-79                    | 30            | 3                        | удовлетворительно   |
| Менее 60                 | 29            | 2                        | неудовлетворительно |

| <b>Код ПК, ОК</b>  | <b>Умения</b>   | <b>Знания</b>  |
|--|---|--|
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | У-1 составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем  | З-1 способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты |
|  | У-2 информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения | З-2 основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |
|  | У-3 излагать информацию в полном объеме   |  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно   | У-4 правильно организовать психологический контакт с клиентами (получателями услуг)                                       | З-1 способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами  |  | пенсионного обеспечения и социальной защиты  |
|   | У-5 применять способы и методы разрешения конфликтов   | 3-2 основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |
|   | У-6 следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности                                     | 3-3 основы психологии и межличностного общения   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | У-1 составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем | 3-1 способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты |
|   | У-5 применять способы и методы разрешения конфликтов   | 3-2 основы этики делового общения и межкультурной коммуникации   |

### 5. Структура теста

Тест включает в себя 100 тестовых заданий (далее – ТЗ) разной степени сложности и состоит из четырех частей: часть А содержит 30 заданий с выбором одного верного ответа; часть В – 30 заданий с выбором нескольких правильных ответов; часть С – 20 заданий на установление соответствия; часть Д – 20 заданий на установления последовательности.

MOODLE методом случайной выборки предлагает каждому обучающемуся 20 тестовых заданий: 6 – части А, 6 – части В, 4 части С и 4 – части Д.

### 6. Структура базы тестовых заданий

**Часть А. Тесты с одним вариантом ответа. Тест состоит из 30.**

1. Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:

- экстралингвистика
- просодика
- кинесика
- такесика

2. Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:

- такесика
- проксемика
- кинесика
- просодика

3. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

- родителя
- ребенка
- взрослого
- неучастия

4. Определите название стороны общения, означающей процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания:

- интерактивная
- перцептивная
- коммуникативная
- регулятивная

5. Определите механизм познания другого человека, при котором индивид ставит себя на место партнёра по общению:

- идентификация;

- b) рефлексия;
  - c) эмпатия;
  - d) механизм обратной связи.
6. Определите, в результате, какого эффекта восприятия наибольшее влияние на личность оказывает последняя по времени поступления информация:
- a) ореола;
  - b) новизны;**
  - c) первичности;
  - d) дезинформации.
7. Определите, каким смыслом обладает понятие «неформальное общение»:
- a) субъективным личностным;
  - b) обусловлено социальными функциями;
  - c) все ответы правильные;
  - d) нет ни одного верного ответа.**
8. Укажите название способа, при котором о человеке судят на основании обобщенной характеристики социального типа, к которому он причисляется, называется:
- a) аналитический;
  - b) социально-типический;**
  - c) эмоциональный;
  - d) ассоциативный.
9. Определите группу средств невербального общения, включающую прикосновения, пожатия, поцелуи:
- a) экстралингвистика;
  - b) просодика;
  - c) кинесика;
  - d) такесика.**
10. Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией и действиями:
- a) интерактивная;**
  - b) перцептивная;
  - c) коммуникативная;
  - d) регулятивная.
11. Определите механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:
- a) идентификация;
  - b) рефлексия;
  - c) эмпатия;**
  - d) механизм обратной связи.
12. Определите, в результате, какого эффекта восприятия наибольшее влияние на личность оказывает первая по времени поступления информация:
- a) ореола;
  - b) новизны;
  - c) первичности;**
  - d) дезинформации.
13. Определите, каким смыслом обладает понятие «формальное общение»:
- a) субъективным личностным;
  - b) обусловлено социальными функциями;**
  - c) все ответы правильные;
  - d) нет ни одного верного ответа.
14. Способ, при котором о человеке судят по его внешности, называется:
- a) аналитический;**
  - b) социально-типический;

- c) эмоциональный;
  - d) диалектический
15. Определите группу средств невербального общения, изучающую диапазон, тональность, тембр и качество голоса:
- a) экстралингвистика;
  - b) просодика;
  - c) паралингвистика;
  - d) такесика.
16. Определите название специальной области, занимающейся изучением мимики, жестов, телодвижений:
- a) такесика;
  - b) проксемика;
  - c) кинесика;
  - d) просодика.
17. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:
- a) родителя;
  - b) ребенка;
  - c) взрослого;
  - d) неучастия.
18. Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией между партнерами:
- a) интерактивная;
  - b) перцептивная;
  - c) коммуникативная;
  - d) регулятивная.
19. Определите характер взаимодействия с партнером по общению при проявлении «эффекта бумеранга»:
- a) по последней информации, полученной о партнере по общению;
  - b) по собственному отношению к партнёру по общению;
  - c) по первому впечатлению, которое сложилось о партнере по общению;
  - d) по привлекательности партнера по общению.
20. Определите механизм познания другого человека, при котором индивид анализирует воздействие информации, оказываемой на партнера, и корректирует на этой основе дальнейшую стратегию общения:
- a) идентификация;
  - b) рефлексия;
  - c) эмпатия;
  - d) механизм обратной связи.
21. Определите, в результате, какого эффекта восприятия формируется установка на партнера по общению, и приписываются ему определенные качества:
- a) ореола;
  - b) новизны;
  - c) первичности;
  - d) дезинформации.
22. Укажите название процесса приписывания друг другу, как причин, так и самих образцов поведения называют:
- a) межличностная аттракция;
  - b) каузальная атрибуция;
  - c) эмпатия;
  - d) рефлексия.

23. Определите, как называется способ, при котором о человеке судят на основании его эмоциональной привлекательности или непривлекательности:
- a) аналитический;
  - b) социально-типический;
  - c) эмоциональный;**
  - d) ассоциативный.
24. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди:
- a) личная или персональная;
  - b) социальная;
  - c) интимная;**
  - d) публичная.
25. Определите, как называют собеседника, который уступчив и легко теряется, не позволяет себе перебивать партнера по общению, но терпеливо сносит, когда перебивают его:
- a) доминантный;
  - b) регидный;
  - c) недоминантный;**
  - d) интроверт.
26. Определите, как называют собеседника, который не склонен к внешней коммуникации и тяготеет к контактам:
- a) доминантный;
  - b) интроверт;
  - c) недоминантный;
  - d) регидный.**
27. Укажите, как называется процесс в результате, которого партнёры обмениваются информацией, эмоциями, вырабатывают общую стратегию восприятия, взаимодействия и понимания друг друга:
- a) конфликт;
  - b) приспособление;
  - c) общение;**
  - d) компромисс.
28. Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения:
- a) манипулятивное;
  - b) деловое;**
  - c) светское;
  - d) анонимное.
29. Укажите форму общения, при которой общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов в зависимости от личности партнера:
- a) манипулятивное;**
  - b) неформальное;
  - c) светское;
  - d) анонимное.
30. Укажите форму общения, при которой всевозможные личностные контакты людей за пределами официальных отношений:
- a) манипулятивное;
  - b) формальное;
  - c) светское;
  - d) неформальное.**

*Часть В. Тесты с несколькими вариантами ответов. Тест состоит из 30.*

1. Характеристики делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличают дружеские отношения
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. коммуникативный процесс характеризуется обратной связью
2. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
  - а) понимание целей партнера
  - б) отсутствие конфликтогенов
  - в) знание индивидуальных особенностей партнера
  - Г) Жесты открытости
3. Выберите формы, в которых осуществляется деловое общение:
  - а) оперативка
  - б) переговоры
  - в) брифинг
  - г) совещания
  - д) беседа
  - е) видеоконференция
4. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
  - а) эмпатия
  - б) симпатия
  - в) наблюдение
  - г) идентификация
5. Виды коммуникации:
  1. вторичные
  2. главные
  3. вербальные
  4. невербальные
6. Вербальные коммуникации – это:
  1. язык телодвижений и параметры речи
  2. устные
  3. письменные
  4. тактильные
7. Факторы, способствующие эффективному выступлению:
  1. предпочтение длинным предложениям
  2. изменение темпа речи
  3. скороговорки
  4. речевые акценты
8. К эффективным приёмам слушания относят:
  1. активная поза слушающего
  2. умение задавать уточняющие вопросы
  3. активное слушание
  4. нерефлексивное слушание
9. Правила эффективного слушания
  1. перестаньте говорить
  2. будьте терпеливы
  3. задавайте вопросы
  4. планируйте беседу
10. К невербальным средствам коммуникации относят:
  1. поддерживающие фразы
  2. взгляд
  3. тактильный контакт
  4. восклицания

11. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. эмоциональная
4. неразборчивая

12. Жесты открытости:

5. пиджак расстегнут
6. ладони рук сжаты в замок
7. развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх
8. открытый взгляд

13. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. нет готовности к деятельности
2. отрицательное отношение к собеседнику+
3. неуверенность
4. бесцеремонность, леность

14. Функции общения

а) прагматическая

б) организации и поддержание межличностных отношений+

в) внутриличностная

ж) диалогическая

з) императивная

15. Назовите типы конфликтов:

1. Внутриличностный
2. Межличностный
3. Межгрупповой
4. Между группой и личностью
5. коллективный
6. деловой

16. Конфликты по признаку возникновения:

1. Стихийные
2. Запланированные
3. Управляемые
4. неуправляемые

17. Формы реализации делового общения

1. - оперативка
2. переговоры
3. - брифинг
4. совещания
5. беседа
6. - видеоконференция

18. Негативные функции конфликта

1. ухудшение психологического климата
2. уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонам
3. снимает напряженность и проясняет обстановку
4. выявляет достоинства и недостатки людей

19. Позитивные функции конфликта

1. снимает «синдром покорности»
2. способствует структурированию социальных групп
3. создание атмосферы конфронтации
4. материальные и эмоциональные затраты

20. Сферы противодействия субъектов конфликта

1. общение
  2. поведение
  3. деятельность
  4. семья
  5. сверстники
21. Основные функции деловой беседы
1. введение в заблуждение собеседника
  2. поддержание деловых контактов
  3. обмен информацией
  4. поиск новых рабочих идей
22. Вербальные средства общения
- 1) слова
  - 2) символы
  - 3) мимика
  - 4) взгляд
23. Виды слушания
1. пассивное слушание,
  2. внимательное слушание
  3. невнимательное слушание,
  4. эмпатическое слушание
24. Механизмы общения
- 1) идентификация
  - 2) автоматизация
  - 3) рефлексия
  - 4) стереотипизация
25. Признаки конфликта
1. Наличие двух сторон
  2. Непринятие позиции партнера
  3. Эмоциональная окраска
  4. Наличие противоположных позиций
26. Особенности делового общения является
1. неограниченность во времени
  2. регламентированность
  3. разговор по душам
  4. наличие норм и правил
27. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия по темпераменту чаще бывают :
1. холерики
  2. меланхолики
  3. флегматики
  4. сангвиники
28. Стратегии решения конфликтных ситуаций
1. Демонстрация
  2. Управление
  3. соперничество
  4. компромисс
  5. сотрудничество
29. Деловое общение основывается на знаниях наук:
1. Социологии
  2. психологии
  3. анатомии
  4. менеджмента



30. Организационные формы деловых коммуникаций

1. **Публичное выступление**
2. Командировка
3. **Деловая переписка**
4. Деловой спор

*Часть С. Тесты на установление порядка состоят из 20 заданий.*

1. Перечислите этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения

2. Действия руководителя при разрешении конфликта:

1. Изучение причин возникновения конфликта
2. Определение числа участников конфликта
3. Анализ конфликта
4. Разрешение конфликта

3. Техника «Я-высказывание» рекомендует осознать свои чувства и назвать их партнеру в следующем порядке

1. Событие...
2. Ваша реакция...
3. Предпочитаемый вами исход..
4. Конфликтное взаимодействие происходит в следующей последовательности:
  1. инцидент,
  2. эскалация,
  3. сбалансированное противодействие,
  4. завершение конфликта

5. Динамика конфликта развивается в следующей последовательности

1. латентный период
2. открытый период
3. послеконфликтная ситуация

6. Порядок основных этапов деловой беседы

1. начало беседы;
2. информирование партнеров;
3. аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения;
4. завершение беседы

7. Описать последовательность протекания конфликта

- а) Ощущение конфликта
- б) Явный этап конфликта
- с) Латентный этап конфликта
- д) Воспринимаемый конфликт
- е) Последствия конфликта

Ответ: с, а, d, b, e

8. Описать алгоритм анализа конфликта

- а) Определить причины конфликта
- б) Выявить предмет конфликта
- с) Определить участников конфликта
- д) Выявить инициатора конфликта и его цели

Ответ: с, b, a, d

9. Расположить виды памяти по возрастанию прочности запоминания информации+

- а) Кратковременная
- б) Сенсорная
- с) Долговременная

Ответ: b, a, c

10 Перечислить этапы делового общения

1. Принятия решения
2. Ориентация в ситуации
3. Выход из контакта
4. Установление контакта
5. Обсуждение вопроса, проблемы

Ответ: 4, 2, 5, 1, 3

11 Этапы ведения переговоров:

1. Обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
2. Достижение соглашения
3. Уточнение интересов, позиций

Ответ: 3, 1, 2

12 Расположить потребности, согласно пирамиды А.Маслоу, снизу вверх:

1. Социальные
2. Физиологические
3. Самореализации
4. Уважения

Ответ: 2, 1, 4, 3

13. Перечислите по порядку этапы введения в дискуссии:

1. создание мотивации к обсуждению - определение значимости проблемы, указание на нерешенность и противоречивость вопроса и т.д.;
2. выяснение однозначности понимания темы дискуссии, используемых в ней терминов, понятий;
3. установление регламента дискуссии и ее основных этапов;
4. формулирование проблемы и целей дискуссии;
5. совместная выработка правил дискуссии.

Ответ: 4, 1, 3, 5, 2.

14. Перечислите по порядку этапы деловой беседы:

1. информирование присутствующих,
2. подготовительные мероприятия,
3. аргументирование выдвигаемых положений
4. завершение беседы.
5. начало беседы.

Ответ: 2, 5, 1, 3, 4

15. Порядок подготовки к собеседованию с работодателем:

1. Подготовить рассказ о ключевых моментах карьеры или о том, как Вы ее видите
2. Позвонить и задать интересующие вопросы по подготовке к собеседованию.
3. Подготовить вопросы работодателю.
4. Собрать информацию о компании, в которой собираетесь работать.

Ответ: 2, 4, 1, 3.

16. Перечислите основные этапы переговоров:

1. Достижение согласия.
2. Подготовка переговоров.
3. Ведение переговоров.

Ответ: 2, 3, 1

17. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров психологи рекомендуют поэтапно:

1. ненавязчиво внушить партнеру сознание или его собственной значимости, или авторитета фирмы, которую он представляет;

2. проявлять исключительное внимание к партнеру, говорить о том, что больше интересует вашего партнера или о том, что он хорошо знает.
3. отстаивать свою точку зрения, не переходя на спор.

18. Основными этапами деловой беседы являются:

1. начало беседы;
2. информирование партнеров;
3. аргументирование выдвигаемых положений,
4. принятие решения;
5. завершение беседы.

19. Размеры личной пространственной территории человека можно расположить по возрастанию:

1. интимная зона;
2. личная зона;
3. социальная зона;
4. общественная или публичная зона.

20. Этапы деловой дискуссии:

1. Постановка проблемы, уточнение предмета дискуссии и позиций участников
2. Выдвижение альтернативных вариантов
3. Конфронтация участников
4. Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства
5. Установление согласия, выбор оптимального решения

**Часть D. Тесты на соответствие состоят из 20 заданий.**

1. Укажите принадлежность перечисленных персонажей к тому или иному статусу:

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| 1. предписанный статус | a) учитель      |
| 2. достигнутый статус  | b) россиянин    |
|                        | c) отец         |
|                        | d) папа Римский |

Ответ: 1- b, c

2 – a, d

2. Укажите принадлежность перечисленных персонажей к тому или иному статусу:

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| 1. предписанный статус | a) профессор |
| 2. достигнутый статус  | b) сын       |
|                        | c) мужчина   |
|                        | d) богатый   |

Ответ: 1- b, c

2 – a, d

3. Укажите принадлежность перечисленных персонажей к тому или иному статусу:

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| 1. предписанный статус | a) учитель      |
| 2. достигнутый статус  | b) россиянин    |
|                        | c) отец         |
|                        | d) папа Римский |

Ответ: 1- b, c

2 – a, d

4. Укажите принадлежность перечисленных персонажей к тому или иному статусу:

- |                        |          |
|------------------------|----------|
| 1. предписанный статус | a) дочь  |
| 2. достигнутый статус  | b) гений |

- c) женщина
- d) инженер

Ответ: 1- a, b, c  
2 – d

5. Укажите принадлежность перечисленных персонажей к тому или иному статусу:

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| 1. предписанный статус | a) принц     |
| 2. достигнутый статус  | b) флегматик |
|                        | c) спортсмен |
|                        | d) мама      |

Ответ: 1- a, b, d  
2 – c

6. Какого стиля поведения придерживаются оппоненты в следующих ситуациях:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Одна сторона переговоров: «Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки» | a) избегание      |
|  | b) соперничество  |
|  | c) приспособление |
| 2. Другая сторона: «Нет, это Вы виноваты, задержав предоплату»                                 | d) компромисс     |
|  | e) сотрудничество |

Ответ: 1- b  
2 – b

7. Какого стиля поведения придерживаются оппоненты в следующих ситуациях:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1. Одна сторона переговоров: «Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки»            | a) избегание      |
|   | b) соперничество  |
|   | c) приспособление |
| 2. Другая сторона: «Приносим вам свои извинения, предлагаем вместе найти пути решения возникшей проблемы» | d) компромисс     |
|   | e) сотрудничество |

Ответ: 1 -b  
2 - e

8. Какого стиля поведения придерживаются оппоненты в следующих ситуациях:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Одна сторона: «Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки»   | a) избегание      |
|  | b) соперничество  |
|  | c) приспособление |
| 2. Другая сторона: «У нас возникли технические трудности, которые от нас не зависят» | d) компромисс     |
|  | e) сотрудничество |

Ответ: 1- b  
2 – a

9. Соотнесите стиль поведения в конфликте и его сущность

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 1. Соперничество  | a) Совместное принятие решений, удовлетворяющее обе стороны.   |
| 2. Компромисс     |  |
| 3. Сотрудничество | б) Жесткая стратегия, когда необходимо победить любыми способами в открытой борьбе за свои интересы. |

в) Между участниками конфликта в форме дискуссии идет поиск компромиссного решения путем анализа разногласий и взаимных уступок

Ответ: 1-б

2-в

3-а

10. Соотнесите стили поведения в конфликте и его сущность

1. Избегание а) Совместное принятие решений, удовлетворяющее обе стороны.  
2. Компромисс  
3. Приспособление

б) Метод сглаживания разногласий пренебрежением своих интересов и полным принятием всех требований

в) Участники конфликта игнорируют его опасность, не хотят брать ответственность за принятие решений, желают незаметно выйти из ситуации

Ответ: 1-в

2-а

3-б

11. Определите позиции участников общения

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! а) Родитель  
2. Петров. Да, в их годы мы были поскромнее. б) Взрослый  
с) Ребенок

Ответ: 1-а

2 -а

12. Определите позиции участников общения

1. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? а) Родитель  
2. Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень! б) Взрослый  
с) Ребенок

Ответ: 1-б

2 -б

13. Определите позиции участников общения

1. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? а) Родитель  
2. Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал. б) Взрослый  
с) Ребенок

Ответ: 1-с

2 -б

14. Определите позиции участников общения

1. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. а) Родитель  
2. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу б) Взрослый  
с) Ребенок

Ответ: 1-б

2 -б

15. Определите позиции участников общения

1. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! а) Родитель  
б) Взрослый

2. Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста

с) Ребенок

Ответ: 1-а

2 -b

16. Определите позиции участников общения

1. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

а) Родитель

б) Взрослый

с) Ребенок

2. Сидоров. Могу и вообще не выступать

Ответ: 1-а

2 -с

17. Определите позиции участников общения

1. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

а) Родитель

б) Взрослый

с) Ребенок

2. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

Ответ: 1-а

2 -а

18. Определите позиции участников общения

1. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

а) Родитель

б) Взрослый

с) Ребенок

2. Петров. Отлично!

Ответ: 1-а

2 - b

19. Определите позиции участников общения

1. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

а) Родитель

б) Взрослый

с) Ребенок

2. Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

Ответ: 1-а

2 -с

20. Определите позиции участников общения

1. Руководитель - подчиненному: «Я прошу Вас выполнить поручение к завтрашнему дню»

а) Родитель

б) Взрослый

с) Ребенок

2. Подчиненный: хорошо, я возьму материал домой и вечером доработаю»

Ответ: 1-а

2 -b

## 7. Оценка решения тестовых задач, выполнения теста

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

При 50 % и более правильных ответов тест считается выполненным, а обучающийся справившимся с заданиями.

В случае менее 50 % правильных ответов задание считается не выполненным, а обучающийся не справившимся.

*Шкала оценки образовательных достижений*

Итоговая - интегральная оценка (средняя взвешенная величина).

Рассчитывается по формуле  $\bar{x} = \frac{\sum x_i f_i}{\sum f_i}$ , где  $f_i$  частоты.