

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Петербургский государственный
университет путей сообщения Императора Александра I» в г. Калининграде
(Калининградский филиал ПГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора филиала



Б.В. Фесенко /Б.В. Фесенко/
« 25 » 07 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Квалификация – **Техник**
вид подготовки - базовая

Форма обучения - заочная

Калининград
2022

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

Составитель: Калининградский филиал ПГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	6
3	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1	ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	9
3.2	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	11
4	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	21

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции:

Объекты контроля и оценки	Объекты контроля и оценки
У1	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
У2	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
З1	Взаимосвязь общения и деятельности
З2	Цели, функции, виды и уровни общения;
З3	Роли и ролевые ожидания в общении
З4	Виды социальных взаимодействий
З5	Механизмы взаимопонимания в общении
З6	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З7	Этические принципы общения
З8	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
ОК. 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК.0 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК.0 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК.0 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК.05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК .06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию,

	демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК.07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК.08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК.09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Умения:		
У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Умело и правильно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Грамотно и своевременно использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
Знания:		
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Знание основных принципов взаимосвязи общения и деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей функций и уровней общения	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении	Знание основных ролевых ожиданий в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 4. Виды социальных взаимодействий	Знание основ социальных взаимодействий.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 5. Механизмы взаимопонимания в общении	Знание основных принципов взаимопонимания в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание основных приёмов общения, слушания, способов проведения деловых совещаний.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.

3.7 Этические принципы общения	Знание принципов этического общения	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
3.8 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание источников, причин и способов разрешения деловых конфликтов.	- <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>письменный опрос</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i>
Общие компетенции:		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Обучающийся демонстрирует наличие умений распознавать задачу (проблему) в профессиональном или социальном контексте; анализировать и выделять её составные части;	- <i>практическое занятие</i>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Обучающийся обладает способностью определять задачи и необходимые источники для поиска информации;	- <i>практическое занятие</i> - <i>контрольная работа</i>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	При выполнении поставленных задач обучающийся демонстрирует способность определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	- <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие</i> - <i>дифференцированный зачет</i>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Обучающийся демонстрирует умение организовывать работу коллектива и команды;	- <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие</i>
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Обучающийся разбирается в особенностях социального и культурного контекста, осознано применяет правила оформления документов и построения устных	- <i>контрольная работа;</i> - <i>практическое занятие</i>

социального и культурного контекста;	сообщений.	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Обучающийся демонстрирует знание и понимание сущности гражданскопатриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	– <i>практическое занятие</i>
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Обучающийся способен соблюдать нормы экологической безопасности;	– <i>практическое занятие</i>
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	Обучающийся владеет знаниями о способах организации здорового образа жизни;	– <i>контрольная работа;</i> – <i>практическое занятие</i>
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Обучающийся понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), а также тексты на базовые профессиональные темы;	– <i>практическое занятие</i>

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

УСТНЫЙ ОПРОС

1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 10-20 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>

2. Вопросы

Тема	Вопросы
Тема 1.1. Методологические основы психологии общения; Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Тема 1.3. Структура общения	Понятия и сущность общения 1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь. 2. Раскройте сущность общения как процесса. 3. Назовите цели и задачи общения, его содержание. 4. Раскройте функции общения. 5. Какие виды межличностного общения вы знаете? 6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 7. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание. 8. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке? 9. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга. Тема 1.5. Социальная перцепция Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной	Средства общения 1. Охарактеризуйте невербальные средства общения. 2. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их. 3. Какова роль обратных связей в передаче информации? 4. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации? 5. Каково влияние невербальных средств на

<p>деятельности</p>	<p>эффективность коммуникации? 6. Какие сигналы относятся к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия? 7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни. 8. Что означает выражение «читать человека»? 9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии? 10. Назовите виды невербальных средств общения. 11. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "просодика", "визуальный контакт".</p>
<p>Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика</p>	<p>1. Какие психологические механизмы влияния людей друг на друга существуют? 2. Что такое психологическое воздействие? 3. Какие виды психологического воздействия вы знаете?</p>
<p>Тема 2.1. Структура деловой беседы</p>	<p>Деловое общение 1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику. 2. Что означает «уметь общаться»? 3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении? 4. Фазы делового общения. 5. Основные этапы деловых переговоров. 6. Стили делового общения партнеров. 7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров. 8. В чем заключается основная задача делового общения? 9. Особенности делового общения в разных странах. 10. Как пригласить к телефону коллегу? 11. Чего нельзя делать во время телефонного разговора? 12. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров? 13. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета. 14. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни? 15. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества? 16. Манеры общения. 17. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет? 18. Чем отличается деловой этикет от неформального? 19. Сформулируйте основные принципы делового этикета. 20. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?</p>

<p>Тема 2.2. Основы конфликтологии</p>	<p>Конфликты в общении.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Раскройте содержание понятия «конфликт». 2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения? 3. Что запрещено в конфликте? 4. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию. 5. Основные стадии протекания конфликта. 6. Что собой представляет карта конфликта? 7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте. 8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»? 9. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас? 10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней. 11. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника? 12. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию. 13. Основные стадии протекания конфликта. 14. Что собой представляет карта конфликта? 15. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности, и путях разрешения конфликтов с ней. 16. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов. 18. Конструктивные и деструктивные конфликты. 19. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. 20. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
--	--

Критерии оценки устных ответов

Оценка «5» «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «4» «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа

отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

по РАЗДЕЛУ 2

1. Описание

Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 90 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>

2. Варианты заданий

Задание 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задание 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи.

Задание 3

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задание 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 7

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

3. Критерии оценки письменных ответов

«5» «отлично» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

«4» «хорошо» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данной учебной дисциплины включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 16 академических часов.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *указать используемые таблицы, литературу, оборудование и т.д.*

2. Вопросы и задания для самостоятельной работы

Раздел/ тема	Варианты заданий / примерная тематика
Раздел 1. Психология	
Тема 1.1. Методологические основы психологии общения.	Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению.

	<p>Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.</p> <p>Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.</p> <p>Сформулируйте преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.</p> <p>Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»</p> <p>Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.</p> <p>Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>
Тема 1.3. Структура общения	Подготовка к практическому занятию
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга.	<p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p> <p>Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.</p> <p>Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>
Тема 1.5. Социальная перцепция	<p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p>
Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности	<p>Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?</p> <p>Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».</p> <p>Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.</p> <p>В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p>
Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика	<p>На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?</p> <p>С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались?</p> <p>Почему по речи судят об общей культуре человека?</p> <p>Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»</p>
Раздел 2. Основы публичного выступления	
Тема 2.1. Структура деловой беседы	<p>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.</p>

<p>Тема 2.2. Основы конфликтологии</p>	<p>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).</p>
<p>Тема 2.3. Личность в общении</p>	<p>Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</p>

Темы докладов, сообщений

Понятия и сущность общения

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Трансактная модель общения.
5. Значение общения в формировании личности. Стратегия и тактика делового общения.

Средства общения.

1. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
2. Физиогномика как область исследования.
3. Правила позитивного общения.
4. Язык жестов.

Общение как коммуникация.

1. Манипуляции в общении
2. Коммуникативная компетентность.
3. Теории коммуникаций.
4. Барьеры коммуникаций.

4. Формы отчетности результатов самостоятельной работы Развёрнутый письменный ответ, доклад, сообщение.

5. Критерии оценки самостоятельной работы

«5» «отлично» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы.

Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

«4» «хорошо» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

Критерии оценки доклада/ сообщения:

- оценка **«5» «отлично»** выставляется студенту, если в ходе доклада он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;

- оценка **«4» «хорошо»** выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;

- оценка **«3» «удовлетворительно»** выставляется в случае, если студент читает материал темы и не может ответить ни на один вопрос;

- оценка **«2» «неудовлетворительно»** выставляется в случае, если студент не подготовил доклад.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в приложении *Методические указания по организации и проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения.*

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия № 1 «Определение навыков эффективного общения»: определить основные навыки собственного общения, оценить их эффективность.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 2 «Оценка коммуникабельности»: оценить собственный уровень коммуникабельности, выявить особенности, наметить пути собственного развития.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 3 «Диагностика особенностей поведения в конфликте»: определить основные особенности поведения в конфликте, оценить их эффективность

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 4 «Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности»: определение роли ценностей в становлении личности, познании человеком социального мира и регулировании социального поведения.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал, учебная литература* (Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений* : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/419351>).

2. Задания

Задания для практических занятий представлены в приложении *Методические указания по организации и проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения.*

3. Критерии оценки практического занятия

«5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются умения, знания, общие компетенции. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Семестры
1
<i>Дифференцированный зачет</i>

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. Условия аттестации: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

2. Время аттестации: На проведение аттестации отводится 1 академический час.

3. План варианта (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

<i>Наименование объектов контроля и оценки</i>	<i>Литера категории действия</i>	<i>Оценочное средство</i>
Знать взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	П	Дифференцированный зачет (тест)
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	П	

Литера П - ответы по применению информации для решения задач; применение (фактов, правил, теорий, приемов, методов) в конкретных ситуациях, соблюдение принципов и законов.

4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

5. Критерии оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
76 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 75	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

6. Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.

26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета..
41. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
42. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
43. Виды конфликтов и способы их разрешения.
44. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета

Тестовые задания для проверки уровня усвоения учебного материала

Средства общения.

Вариант 1

1. Согласны ли вы с определением:
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
а) да; б) нет.
2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

3. 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.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;

- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

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

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

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

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

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

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

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

Вариант 2

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;

- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

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

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

9. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Стратегия, тактика и виды общения.

Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это _____

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются _____ отношениями.

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

- 1. личным
- 2. опосредованным
- 3. прямым
- 4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная;

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется _____

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

1) вербальное общение	а) с помощью жестов, мимики
2) невербальное общение	б) с помощью слов, языка

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

Вариант 2

1. Социальные роли личности — это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым
2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизъявительная

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;

2. разносторонним;

3. прямым;

4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные

Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные

В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные

- Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

Конфликты в общении

Вариант 1

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

Вариант 2

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

- 1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;
- 4 — инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

а) участники

б) объекты

в) индивид

г) конфликтная ситуация

д) рабочая группа

е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

а) конфликтные действия

б) переход потенциального конфликта в реальный

в) снятие или разрешение конфликта

г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

7. Определите, какая ситуация характеризует:

а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

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

9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

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

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

9. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

Основная учебная литература

- 1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
- 2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

Дополнительная учебная литература

3. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/433663>
5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>