

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ФТД.В.06 Психология общения**

Направление подготовки 40.03.01 Юриспруденция

Профиль подготовки земельно-правовой

Квалификация выпускника бакалавр

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Наименование и содержание компетенции

ОК-6 -способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Этап 1: теоретические основы содержания работы в коллективе

Этап 2: формы и методы работы в коллективе, учет социально-культурного различия

Уметь:

Этап 1: использовать психологические знания процессов коммуникации в коллективе

Этап 2: применять психологические знания с целью активизации коммуникации в различных коллективах

Владеть:

Этап 1: приёмами и средствами эффективного общения в коллективе;

Этап 2: методами эффективного общения в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности и компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Сформировать способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- знать теоретические основы содержания работы в коллективе; - уметь использовать психологические знания процессов коммуникации в коллективе; - владеть приёмами и	- тестирование; - индивидуально е собеседование, - письменные ответы на вопросы; - контрольные тестовые задания

		средствами эффективного общения в коллективе	
--	--	---	--

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности и компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Сформировать способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- знать формы и методы работы в коллективе, учет социально-культурного различия; - уметь применять психологические знания с целью активизации коммуникации в различных коллективах; - владеть методами эффективного общения в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- тестирование; - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы; - контрольные тестовые задания; - ситуационные задания

3. Шкала оценивания.

Университет использует шкалы оценивания соответствующего государственным регламентам в сфере образования и позволяющую обеспечивать интеграцию в международное образовательное пространство. Шкалы оценивания и описание шкал оценивания представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3 – Шкалы оценивания

Диапазон оценки, в баллах	Экзамен		Зачет
	европейская шкала (ECTS)	традиционная шкала	
[95;100]	A – (5+)	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	B – (5)		
[70;85)	C – (4)	хорошо – (4)	
[60;70)	D – (3+)	удовлетворительно – (3)	незачтено
[50;60)	E – (3)		
[33,3;50)	FX – (2+)	неудовлетворительно – (2)	
[0;33,3)	F – (2)		

Таблица 4 - Описание шкал оценивания

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
A	Превосходно – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	отлично (зачтено)
B	Отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.	
C	Хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	хорошо (зачтено)

D	Удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	удовлетворительно (зачтено)
E	Посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	удовлетворительно (незачтено)
FX	Условно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.	неудовлетворительно (незачтено)
F	Безусловно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.	неудовлетворительно (незачтено)

Таблица 5 – Формирование шкалы оценивания компетенций на различных этапах

Этапы формирования компетенций	Формирование оценки						
	незачтено			зачтено			
	неудовлетворительно		удовлетворительно		хорошо	отлично	
	F(2)	FX(2+)	E(3)*	D(3+)	C(4)	B(5)	A(5+)
	[0;33,3)	[33,3;50)	[50;60)	[60;70)	[70;85)	[85;95)	[95;100)
Этап-1	0-16,5	16,5-25,0	25,0-30,0	30,0-35,0	35,0-42,5	42,5-47,5	47,5-50
Этап 2	0-33,3	33,3-50	50-60	60-70	70-85	85-95	95-100

Численные значения строки «Этап 1» таблицы 5 «Формирование шкалы оценивания компетенций на различных этапах» должны соответствовать строке «РТК-2» (Рубежный контроль – 9 недель) таблицы 2. Интерпретация балльно-рейтинговой оценки текущего контроля по ходу формирования приложения к рабочей программе дисциплины «Модульно-рейтинговая система организации обучения».

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 6 - ОК-6 -способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Этап 1

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: теоретические основы содержания	1. Публичная речь, цель которой добиться, чтобы слушатели последовали призыву оратора а) информационная б) убеждающая

<p>работы в коллективе;</p>	<p>в) агитационная г) презентационная</p> <p>2. Для эффективной коммуникации характерно: а) взаимопонимания партнеров б) понимание ситуации в) понимание предмета общения г) заинтересованность</p> <p>3. Неправильное отношение в процессе общения относится к барьерам общения: а) физическим б) социально-психологическим в) неправильной установки сознания г) организационно-психологическим</p>
<p>Уметь: использовать психологические знания процессов коммуникации в коллективе;</p>	<p>4. Особенности личности, влияющие на формирование межличностных отношений</p> <p>5. Качества и свойства личности, необходимые для успешного общения</p> <p>6. Для какого вида слушания применяется техника «поддакивания»</p>
<p>Навыки: применения приёмов и средств эффективного общения в коллективе</p>	<p>7. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующий пример межкультурных и индивидуальных различий. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамиллярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».</p> <p>8. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему? Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!</p> <p>9. Переформулируйте приводимые ниже «ты - высказывания» в «я - послания». Образец: Ты - высказывание: «Как ты мог такое сказать!» Я - послание: «Мне неприятно то, о чем ты только что сказал». А) Ты абсолютно не прав. Б) Какой ты бестолковый. В) Только</p>

	невежа мог поверить в это. Г) Вечно ты лезешь не в свое дело.
--	---

Таблица 7 - ОК-6 -способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Этап 2

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: формы и методы работы в коллективе, учет социально-культурного различия;	<p>1. Данный метод применяют с целью изменить взгляды лица, его отношения, сформировать новые</p> <p>а) передачи информации б) внушения в) принуждения г) убеждения</p> <p>2. Стремление человека быть в обществе других людей, ориентация на поддержку со стороны другого</p> <p>а) аттитюд б) аттракция в) аффиляция г) аккомодация</p> <p>3. Функция общения, где происходит изменение состояния личностно-смысловых образований партнера</p> <p>а) понимания б) установка отношений в) эмотивная г) оказания влияния</p>
Уметь: применять психологические знания с целью активизации коммуникации в различных коллективах;	<p>4. Психологические основы ведения переговоров</p> <p>5. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении</p> <p>6. Психологические воздействия на собеседника в процессе общения.</p>
Навыки: применения методов эффективного общения в коллективе,	<p>7. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующий пример межкультурных и</p>

<p>учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>индивидуальных различий.</p> <p>А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.</p> <p>8. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он: 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать;</p> <p>9. 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</p>
--	--

5.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Многообразие изучаемых тем, видов занятий, индивидуальных способностей студентов, обуславливает необходимость оценивания знаний, умений, навыков с помощью системы процедур, контрольных мероприятий, различных технологий и оценочных средств.

Таблица 8 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на 1 этапе формирования компетенции

Виды занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Описание процедуры оценивания
1	2	3
Выполнение практических	Основные умения и навыки,	Устные (письменные) ответы на вопросы,

(лабораторных) работ	соответствующие теме работы	тестирование
Самостоятельная работа (выполнение индивидуальных, дополнительных и творческих заданий)	Знания, умения и навыки, сформированные во время самоподготовки	Проверка рефератов, индивидуальное собеседование, тестирование
Промежуточная аттестация	Знания, умения и навыки соответствующие изученной дисциплине	Зачет, с учетом результатов текущего контроля, в традиционной форме или контрольные тестовые задания

Таблица 9 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на 2 этапе формирования компетенции

Виды занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Описание процедуры оценивания
1	2	3
Выполнение практических (лабораторных) работ	Основные умения и навыки, соответствующие теме работы	Устные (письменные) ответы на вопросы, ситуационные задания, тестирование
Самостоятельная работа (выполнение индивидуальных, дополнительных и творческих заданий)	Знания, умения и навыки, сформированные во время самоподготовки	Проверка рефератов, индивидуальное собеседование, тестирование
Промежуточная аттестация	Знания, умения и навыки соответствующие изученной дисциплине	Зачет, с учетом результатов текущего контроля, в традиционной форме или контрольные тестовые задания

Содержание столбца 3 «Описание процедуры оценивания» таблиц 8 и 9 должно соответствовать содержанию столбца 4 «Процедура оценивания» таблиц 1 и 2 «Показатели и критерии оценивания компетенций» Фонда оценочных средств дисциплины.

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль, контроль самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется по всем видам контактной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в следующих формах:

- устная (устный опрос, собеседование, публичная защита, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.);
- письменная (письменный опрос, выполнение, расчетно-проектировочной и расчетно-графической работ и т.д.);
- тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в журнале занятий с соблюдением требований по его ведению.

Устная форма позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Проводятся преподавателем с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитана на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» по следующим критериям:

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;

– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;

– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

– вопросы излагаются систематизированно и последовательно;

– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;

– продемонстрировано усвоение основной литературы.

– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;

допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа,

исправленные по замечанию преподавателя;

допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано

общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;

– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;

– продемонстрировано усвоение основной литературы

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

– не раскрыто основное содержание учебного материала;

–обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;

–допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

–не сформированы компетенции, умения и навыки.

Доклад–подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической,

учебно-исследовательской или научной проблемы.

Количество и вес критериев оценки доклада зависят от того, является ли доклад единственным объектом оценивания или он представляет собой только его часть.

Доклад как единственное средство оценивания эффективен, прежде всего, тогда, когда студент представляет результаты своей собственной учебно/научно-исследовательской деятельности, и важным является именно содержание и владение представленной информацией. В этом случае при оценке доклада может быть использована любая совокупность из следующих критериев:

–соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;

–проблемность / актуальность;

–новизна / оригинальность полученных результатов;

–глубина / полнота рассмотрения темы;

–доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;

–логичность / структурированность / целостность выступления;

–речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);

–используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);

–наглядность / презентабельность (если требуется);

–самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Для повышения объективности

оценки собеседование может проводиться группой преподавателей/экспертов. Критерии оценки результатов собеседования зависят от того, каковы цели поставлены перед ним и, соответственно, бывают разных видов:

- индивидуальное (проводит преподаватель)
- групповое (проводит группа экспертов);
- ориентировано на оценку знаний
- ситуационное, построенное по принципу решения ситуаций.

Критерии оценки при собеседовании:

- глубина и систематичность знаний;
- адекватность применяемых знаний ситуации;
- Рациональность используемых подходов;
- степень проявления необходимых качеств;
- Умение поддерживать и активизировать беседу;
- проявленное отношение к определенным

Письменная форма приучает к точности, лаконичности, связности изложения мысли. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе. Письменные работы могут включать: диктанты, контрольные работы, эссе, рефераты, курсовые работы, отчеты по практикам, отчеты по научно-исследовательской работе студентов.

Реферат–продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения.

Критерии оценки (собственно текста реферата и защиты):

- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат и др.);
- наличие выраженной собственной позиции;
- адекватность и количество использованных источников (7 –10);
- владение материалом

Тестовая форма - позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические,

квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические.

Современный тест, разработанный в соответствии со всеми требованиями теории педагогических измерений, может включать задания различных типов (например, эссе или сочинения), а также задания, оценивающие различные виды деятельности учащихся (например, коммуникативные умения, практические умения).

В обычной практике применения тестов для упрощения процедуры оценивания как правило используется простая схема:

- отметка «3», если правильно выполнено 50 –70% тестовых заданий;
- «4», если правильно выполнено 70 –85 % тестовых заданий;
- «5», если правильно выполнено 85 –100 % тестовых заданий.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля	45 мин.
Предлагаемое количество заданий из одного контролируемого подэлемента	30, согласно плана
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Определенная по разделам, случайная внутри раздела
Критерии оценки: «5», если	Выполнено верно заданий (85-100)% правильных ответов
«4», если	(70-85)% правильных ответов
«3», если	(50-70)% правильных ответов

Промежуточная аттестация – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля.

Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Зачет, как правило, предполагает проверку усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, выполнения лабораторных, расчетно-проектировочных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также проверку результатов учебной, производственной или преддипломной практик. Зачет, как правило, выставляется без опроса студентов по результатам контрольных работ, рефератов, других работ

выполненных студентами в течение семестра, а также по результатам текущей успеваемости на семинарских занятиях, при условии, что итоговая оценка студента за работу в течение семестра (по результатам контроля знаний) больше или равна 60%. Оценка, выставляемая за зачет, может быть как качественной типа (по шкале наименований «зачтено»/ «не зачтено»), так и количественной (т.н. дифференцированный зачет с выставлением отметки по шкале порядка - «отлично, «хорошо» и т.д.)

Содержание форм текущего и промежуточного контроля корректируется исходя из учебного плана и процедур оценивания представленных в таблицах 1 и 2 «Показатели и критерии оценивания компетенций» Фонда оценочных средств дисциплины.

6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Полный комплект оценочных средств для оценки знаний, умений и навыков находится у ведущего преподавателя.

Вопросы к зачету:

1. Общепсихологическая характеристика общения.
2. Функции общения.
3. Виды общения.
4. Общение и общительность.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Формирование первого впечатления.
9. Восприятие и понимание друг друга в общении.
10. Механизмы межличностной перцепции
11. Качества и свойства личности, необходимые для успешного общения.
12. Тактика установления и развития психологических контактов в общении.
13. Формирование оптимального стиля беседы.
14. Особенности делового общения.
15. Общение в условиях конфликта.
16. Психология публичного выступления.
17. Слушание публичного выступления.
18. Психологические основы ведения переговоров.
19. Психологическая оценка личности в процессе общения.
20. Методы получения информации, условия успешного их применения:
21. Правила культуры общения.
22. Роль культуры общения в становлении и развитии личности.

23. Чувство собственного достоинства. Самоценность.
24. Общее представление о невербальном общении.
25. Мимика и физиогномика.
26. Кинесика.
27. Проксемика, территории и зоны.
28. Расположение собеседников за деловым столом.
29. Общение и темперамент.
30. Характеристика темпераментов.
31. Общение и характер человека
32. Общение с различными по характеру собеседниками.
33. Психология слушания.
34. Слушание публичного выступления.
35. Ведение беседы. Эффективность беседы
36. Искусство договариваться. Основные правила поведения в споре.
37. Правила подачи обратной связи.
38. Правила поведения в роли воспринимающего обратную связь.
39. Роль общения в онтогенезе человека.
40. Формирование социальных норм поведения.
41. Понятие социальной роли, ее влияние на развитие личности.
42. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.
43. Психологическая оценка личности в процессе общения.
44. Методы оценки: наблюдение, беседа, эксперимент в процессе общения.
45. Трансактный анализ Э.Берна

Задания

1. Особенности личности, влияющие на формирование межличностных отношений

ОТВЕТ:

Благоприятной предпосылкой для успешного формирования межличностных отношений является взаимная информированность партнеров друг о друге, сформированная на основе межличностного познания. Развитие межличностных отношений во многом обуславливается особенностями общающихся.

К ним относятся: пол, возраст, национальность, свойства темперамента, состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми и некоторые личностные характеристики.

2. Качества и свойства личности, необходимые для успешного общения

ОТВЕТ:

Бодалев А.А. выделяет три личностные особенности, которые играют особую важную роль в том, насколько личность готова к эффективному общению с окружающими.

1. Глубокое знание психологии другого человека.

2. Наличие в интеллекте, а также в эмоциональной и волевой сферах целого ряда характеристик, которые все вместе обеспечивали бы успешное общение. В интеллекте это относится буквально ко всем познавательным процессам:

- внимание;
- восприятие, наблюдательность;
- память;
- мышление;
- интуиция;
- воображение;

3. Умение выбирать по отношению к другому человеку наиболее подходящий способ поведения, способ обращения с ним.

3. Для какого вида слушания применяется техника «поддакивания»

ОТВЕТ

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, благодаря которому у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. Причем в любом высказывании существует два содержательных уровня: уровень информационный и эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.

Реакции слушателя, приемы слушания бывают следующие:

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
2. Поддакивание («ага», «угу», да-да, ну, кивание подбородком).
3. «Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника.
4. «Зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
5. «Парафраз» — передача содержания высказывания партнера другими словами.

4. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующий пример межкультурных и индивидуальных различий.

Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

ОТВЕТ

Величина межличностной дистанции зависит от плотности населения страны.

5. Ниже приведен пример трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

ОТВЕТ

Трансакция В-Ре, трансакция считается пересекающейся, что не является эффективным общением.

6. Переформулируйте приводимые ниже «ты -высказывания» в «я - послания». Образец: Ты - высказывание: «Как ты мог такое сказать!» Я - послание: «Мне неприятно то, о чем ты только что сказал». А) Ты абсолютно не прав. Б) Какой ты бестолковый. В) Только невежа мог поверить в это. Г) Вечно ты лезешь не в свое дело.

ОТВЕТ

А) Я не согласна с тобой

Б) Меня огорчает твое отношение к этому

В) Я думаю, не стоит этому верить

Г) Мне бы хотелось разобраться в этом самой

1. Психологические основы ведения переговоров

ОТВЕТ

- Работа с эмоциональным напряжением: вербализация чувств партнера, подчеркивание значимости и общности целей, интересов

- Противостояние манипуляции:

техники психологического самбо (техники уточнения, наведения тумана, испорченной пластинки)

техника информационного диалога

техника конструктивной критики

- Достижение соглашения и завершения переговоров:

активное слушание, обобщение, повторение – смягчение, допущенная сделка.

8. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении

ОТВЕТ

реализуется с помощью следующих приемов:

Демонстрация конкретных предметов, «оживляющих» в памяти интересующего собеседника соответствующие образы и побуждающие его к произвольным высказываниям. **Использование смежной темы разговора**. Этот прием дает возможность вести в процессе общения целенаправленную беседу, не прибегая к постановке вопросов. Такая тема оживляет ряд образов в памяти собеседника, неизбежно захватывая в свою орбиту и образы из области запретной темы информации. **Использование**

чувства значимости личности С учетом того, как собеседник относится к коммуникатору, создаются определенные предпосылки для получения информации

9. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.

ОТВЕТ

В методологическом аспекте психологическое воздействие — это системообразующая категория, адекватное постижение которой возможно только целым комплексом психологических дисциплин, способных раскрыть сущность этого явления на разных уровнях концептуального обобщения.

Условия, необходимые для осуществления психологического воздействия в процессе общения

1. Учет конкретных особенностей личности.
2. Для осуществления воздействия необходимо знать общие внешние закономерности психики человека, ее развитие.
3. Процесс воздействия, его элементы, обратная реакция лиц, на которые воздействуют, должны заранее планироваться и прогнозироваться.
4. Положительное восприятие воздействия должно обязательно стимулироваться. Достигается это различными способами: указанием на достигнутые результаты, словесным поощрением и т. д.
5. Воздействие во всех случаях должно строго ограничиваться процессуальными полномочиями, ни в коем случае не должны нарушаться права лица, на которое оказывается воздействие.
6. При планировании воздействия должна быть выявлена и учтена вся структура воздействия на данную личность.

10. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующий пример межкультурных и индивидуальных различий.

А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения

ОТВЕТ

Величина межличностной дистанции зависит от плотности населения страны.

11. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую

позицию занимает ваш собеседник, если он: 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать;

ОТВЕТ

Собеседник занимает позицию - «Ребенок»

12. 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

ОТВЕТ

Для того, чтобы убедить руководителя я использую следующие невербальные средства:

1) Жесты открытости, доверия.

Кластер жестов доверия включает, прежде всего, жест - «купол» - пальцы рук соединяются между собой напоподобие купола. Этот жест сообщает о том, что человек уверен в том, о чем говорит, если хотите вызвать доверие у собеседников, используйте данный жест.

2) Жесты готовности к общению, к действию. Под готовностью понимается психологическое состояние человека, полного энтузиазма и стремления достигнуть определенной, заветной цели. Руки на бедрах - это наиболее распространенный жест, демонстрирующий готовность, может использоваться как стоя, так и сидя.

3) также:

- Ритмические жесты. Они подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз.

- Эмоциональные передают оттенки чувств

- Изобразительные наглядно представляют предмет, показывают его

- Символические несут определенную информацию. К этой группе относятся жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение "там и здесь"), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

Тесты

1. Стиль педагогического общения, минимально включаться в учебную деятельность

- а) авторитарный
- + б) попустительский
- в) демократический
- г) традиционный

- д) классический
2. Мимика и жесты проявляются как:
- а) выражение состояния человека
 - б) дополнение к речи
 - в) отпечаток культуры и происхождения
 - г) национальная особенность
- + д) все ответы верны
3. Тип характера по К.Леонгард, отличающийся обидчивостью, злопамятством
- а) демонстративный
 - б) педантичный
- + в) застревающий
- г) возбудимый
 - д) попустительский
4. Фамилия психолога, кто «имидж» назвал «искусством управлять впечатлением» -
- ОТВЕТ: Гофман
5. Для эффективной коммуникации характерно:
- а) взаимопонимания партнеров
 - б) понимание ситуации
 - в) понимание предмета общения
 - г) заинтересованность
- + д) все ответы верны
6. Интерактивная сторона общения включает:
- + а) взаимодействие людей
- б) обмен информацией
 - в) познание людьми друг друга
 - г) коммуникацию
 - д) понимание себя
7. Тип темперамента, отличается подвижностью, склонностью к частой смене впечатлений, отзывчивостью, общительностью
- + а) сангвиник
- б) флегматик
 - в) холерик
 - г) меланхолик
 - д) атлетик
8. Черты характера: равнодушие, замкнутость, общительность характеризуют отношение личности к
- + а) людям
- б) деятельности
 - в) вещам
 - г) себе
 - д) обязанностям
9. Личностная черта, которая выражается в затруднении изменить намеченную программу деятельности, в нестандартных условиях

ОТВЕТ: ригидность

10. Задайте правильное соответствие между типами темперамента и характеристиками: 1) сангвиник, 2) холерик, 3) флегматик, 4) меланхолик

4 а) нерешителен, избирателен

1 б) подвижен, общителен

3 в) упорен, терпелив

2 г) нетерпелив, резок

11. Сопереживание другому человеку:

а) каузальная атрибуция

б) рефлексия

в) фрустрация

+ г) эмпатия

д) идентификация

12. Обмен информации с помощью языка, речи

+ а) коммуникация

б) интеракция

в) перцепция

г) рефлексия

д) кинесика

13. Самое длительное эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека

а) эмоции

б) аффект

+ в) настроение

г) чувство

д) воля

14. Сознательная, целенаправленная работа по формированию у себя определенных качеств

+ а) самовоспитание

б) самоанализ

в) самообязательство

г) самопознание

д) самообразование

15. Задайте правильное соответствие между видами невербальных средств и их проявлениями: 1) визуальные, 2) тактильные, 3) акустические, 4) ольфакторные, 5) внешние признаки

2 а) пожатие руки

5 б) пол, возраст

4 в) запахи окружающей среды

1 г) движение рук, осанка

3 д) смех, кашель

16. Человека начинают считать выдающимся во всех отношениях после первой удачи

а) первичность

+ б) ореол

- в) пигмалион
 - г) проекция
 - д) стереотип
17. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении
- + а) демократический
 - б) авторитарный
 - в) либеральный
 - г) попустительский
 - д) коллегиальный
18. Жесты, мимика, пантомимика - это средство общения:
- + а) оптико-кинетическое
 - б) паралингвистические
 - в) экстралингвистические
 - г) пространственно-временные
 - д) тактильные
19. Р. Парк к основным видам социального взаимодействия: соревнование, приспособление, ассимиляция включает.....
- ОТВЕТ: социальный конфликт
20. В темпераменте личность проявляется со стороны её
- а) содержания
 - + б) динамических свойств
 - в) личностно-смысловых аспектов
 - г) неизменных свойств
 - д) нервных импульсов
21. Преобразование энергии подавленных запретных желаний в одобряемую обществом деятельность
- а) вытеснение
 - + б) сублимация
 - в) инверсия
 - г) рационализация
 - д) проекция
22. Если при совершении определенного действия человек получает награду, то он стремится эти действия повторить, по гипотезе
- + а) успеха
 - б) стимула
 - в) ценности
 - г) рациональности
 - д) иррациональности
23. Стремление человека быть в обществе других людей, ориентация на поддержку со стороны другого
- а) аттитюд
 - б) аттракция
 - + в) аффиляция
 - г) аккомодация
 - д) ассимиляция

24. Движущей силой развития взаимодействия людей по теории конфликта является

- а) сотрудничество
- б) кооперация
- + в) конкуренция
- г) компромисс
- д) спонтанность

25. Последовательность этапов коммуникации по Г.Лассуэллу

- 5 а) эффективность
- 1 б) коммуникатор
- 4 в) реципиент
- 2 г) сообщение
- 3 д) канал связи

26. Большинство используемых жестов и поз:

- а) передаются из поколения в поколение
- б) заучены с детства от родителей
- в) имеют национально-культурную специфику
- г) подсмотрены у другого
- + д) все ответы верны

27. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим:

- + а) идентификация
- б) стереотипизация
- в) конформизм
- г) эмпатия
- д) аттракция

28. Автором теории обмена как одной из межличностных интеракций является.....

ОТВЕТ: Хоманс

29. Синоним понятия «интеллектуальная гибкость»

- а) импульсивность
- + б) ригидность
- в) мобильность
- г) лабильность
- д) компетентность

30. Задайте правильное соответствие между теориями взаимодействия и их авторами: 1) Дж.Хоманс, 2)Э.Гофман, 3)Парк, 4) Э.Берн, 5) Ньюком

- 4 а) транзактный анализ
- 1 б) теория обмена
- 5 в) баласные теории
- 3 г) теория конфликтов
- 2 д) теория драматургии

31. При воздействии источника информации на аудиторию получается результат обратный ожидаемому

- а) проекция
- б) средняя ошибка

- + в) бумеранг
 - г) Пигмалион
 - д) стереотипизация
32. Тип характера по К.Леонгард, отличающийся пунктуальностью, рассудительностью
- а) демонстративный
 - + б) педантичный
 - в) застревающий
 - г) возбудимый
 - д) попустительский
33. Жест общения, когда собеседник, говоря с вами, отводит глаза:
- + а) жест нечестности
 - б) неуверенности в себе
 - в) комплекс неполноценности
 - г) жест сомнения
 - д) принятие решения
34. Люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая вознаграждения и затраты, согласно теории
- а) Хофмана
 - + б) Хоманса
 - в) Мида
 - г) Ньюкома
 - д) Парка
35. Подмена действия, мысли, чувства на совершенно противоположные
- а) вытеснение
 - б) сублимация
 - + в) инверсия
 - г) рационализация
 - д) замещение
36. При выборе действия индивид изберет то, для которого ценность результата, помноженная на вероятность получения наибольшая, согласно гипотезе
- а) успеха
 - б) стимула
 - в) ценности
 - + г) рациональности
 - д) иррациональности
37. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью характеризуется
- а) сангвиник
 - б) флегматик
 - в) холерик
 - + г) меланхолик
 - д) атлетик

38. В межличностном взаимодействии люди воспроизводят детский опыт, согласно теории

- а) К.Юнга
- б) Дж. Хоманса
- в) Э.Берна
- + г) З.Фрейда
- д) Р.Парка

39. Экспериментатор, убежденный в обоснованности информации, действует так, что получает подтверждение эффект

- а) проекции
- б) средней ошибки
- в) бумеранга
- + г) Пигмалиона
- д) стереотипизации

40. Стабильность настроения, устойчивость впечатлений являются такими показателями нервной системы как

- а) сила
- + б) уравновешенность
- в) подвижность
- г) динамичность
- д) лабильность

41. Возникновение привлекательности при восприятии одним человека другого

- а) аттитюд
- + б) аттракция
- в) аффиляция
- г) ассимиляция
- д) аккомодация

42. Задайте правильное соответствие между жестами и их интерпретацией: 1) скрещенные руки, 2) пощипывание переносицы, 3) почесывание шеи, 4) захват запястья за спиной, 5) потирание ладоней

- 4 а) уверенность
- 5 б) позитивные ожидания
- 1 в) защита, оборона
- 3 г) сомнение, неуверенность
- 2 д) размышление

43. Способность индивида эффективно взаимодействовать с людьми в системе

межличностного взаимодействия -

ОТВЕТ: коммуникативная компетентность

44. Психологическое описание «портретов» различных темпераментов впервые дал

- а) Гиппократ
- + б) Гален
- в) И.Кант

- г) Платон
- д) Аристотель

45. Задайте правильное соответствие между типами конституционной теории и их характеристиками: 1) атлетик, 2) пикник, 3) дипластик, 4) лептосоматик

- 3 а) человек с неправильным телосложением
- 1 б) крепкий скелет, выраженная мускулатура
- 2 в) развитая внутренняя полость тела
- 4 г) хрупкое телосложение

46. Аттракция как процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего изучается в..... стороне общения.

ОТВЕТ: перцептивной

47. Представления об экстраверсии и интроверсии были разработаны

- а) А.Адлером
- б) З.Фрейдом
- + в) К.Юнгом
- г) К.Роджерсом
- д) К.Хорни

48. Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности к

- а) людям
- б) деятельности
- в) вещам
- + г) себе
- д) обязательствам

49. Физиологическая ветвь учения о темпераменте начинается с

- а) Демокрита
- б) Платона
- + в) Гиппократ
- г) Галена
- д) Павлова

50. задайте правильное соответствие между состояниями «Я» по Берну и способами поведения: 1) Взрослый, 2) заботливый Родитель, 3) критический Родитель, 4) спонтанный Ребенок, 5) адаптивный Ребенок, 6) бунтующий Ребенок

- 5 а) уступчивое, боязливое
- 4 б) эгоцентричное поведение
- 2 в) утешает, помогает
- 1 г) оценивает, принимает решения
- 6 д) протестующее поведение
- 3 е) грозит, приказывает

51. Процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека:

- а) социальная перцепция
- + б) каузальная атрибуция
- в) групповая идентификация

- г) идентификация
 - д) эмпатия
52. Особый вид речевой коммуникации, столкновение мнений, разногласий в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету
ОТВЕТ: спор
53. Слово «темперамент» И.П.Павлов заменил на
- а) генотип
 - + б) фенотип
 - в) социотип
 - г) биотип
 - д) нет правильного ответа
54. К.Леонгард изучал акцентуации характера у
- а) дошкольников
 - б) подростков
 - в) юношей
 - + г) взрослых
 - д) психически больных
55. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении
- а) темперамент
 - б) способности
 - + в) характер
 - г) задатки
 - д) темперамент
56. Речь без звука, скрытое мышление в словесной форме называется
..... речью
ОТВЕТ: внутренней
57. Умение по своей инициативе ставить цели, находить решение характеризует человека
- а) целеустремленного
 - б) решительного
 - в) настойчивого
 - + г) самостоятельного
 - д) инициативного
58. В характере личность проявляется в большей степени со стороны
- + а) содержательной
 - б) динамической
 - в) процессуальной
 - г) структурной
 - д) лабильной
59. По И.П.Павлову классификация типов нервной системы должна быть основана на учете параметров
- + а) силы
 - б) активности
 - в) соотношение жидкости

- г) особенностей строения тела
 - д) особенностей психики
60. Последовательность структурных элементов процесса переговоров
- 4 а) принятие решения
 - 2 б) изложение проблем и целей
 - 5 в) завершение
 - 1 г) приветствие участников
 - 3 д) диалог участников
61. Соответствие между коммуникативными барьерами и их характеристиками: 1) барьер отношения, 2) барьер культурного различия, 3) семантический барьер, 4) фонематический барьер, 5) логический барьер
- 4 а) быстрая речь
 - 3 б) разные значения слов
 - 2 в) профессиональные различия
 - 5 г) манера рассуждения сложна
 - 1 д) недоверие к говорящему
62. Черты характера, как трудолюбие, инициативность, характеризуют отношение личности к
- а) людям
 - + б) деятельности
 - в) вещам
 - г) себе
 - д) нормам
63. Техника слушания как понимание смысла
- + а) уточнение содержания
 - б) оценить ситуацию с позиции другого
 - в) понять эмоциональное состояние
 - г) проникнуть в причины
 - д) все ответы верны
64. Неправильное отношение в процессе общения относится к барьерам общения:
- а) физическим
 - б) социально-психологическим
 - + в) неправильной установки сознания
 - г) организационно-психологическим
 - д) психофизиологическим
65. Функция общения, где происходит изменение состояния личностно-смысловых образований партнера
- а) понимания
 - б) установка отношений
 - в) эмотивная
 - + г) оказания влияния
 - д) все ответы верны
66. Участник процесса общения, который является инициатором разговора

- а) говорящий
 - б) субъект
 - в) коммуникатор
 - г) нет правильного ответа
- + д) все ответы верны
67. Происхождение названий четырех наиболее известных типов темперамента связано с теорией темперамента
- + а) гуморальной
 - б) конституциональный
 - в) физиогномический
 - г) нейродинамический
 - д) динамической
68. Данный метод применяют с целью изменить взгляды лица, его отношения, сформировать новые
- а) передачи информации
 - б) внушения
 - в) принуждения
 - + г) убеждения
 - д) все ответы верны
69. Последовательность основных этапов поиска выхода из конфликта
- 2 а) оценка информации проблемы
 - 6 б) анализ ошибок поведения
 - 4 в) действия по устранению помех
 - 1 г) объект конфликта
 - 3 д) прогноз вариантов разрешения
 - 5 е) контроль за деятельностью
70. Вид принуждения, выступающее как побуждение интересующего лица к определенной деятельности вопреки его желаниям
- ОТВЕТ: психологическое
71. Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики
- а) опосредованное
 - + б) непосредственное
 - в) межличностное
 - г) диалогическое
 - д) все ответы верны
72. Соответствие между механизмами перцепции и их характеристиками: 1) эмпатия, 2) аттракция, 3) идентификация, 4) рефлексия, 5) атрибуция
- 4 а) познание себя
 - 2 б) позитивное отношение
 - 5 в) прогнозирование поведения
 - 1 г) сопереживание
 - 3 д) отождествление
73. Для какого вида слушания применяется техника «поддакивания»
- а) рефлексивное

- б) эмпатийное
- в) активное
- + г) пассивное
- д) все ответы верны

74. Механизм социального восприятия членами группы друг друга

- +а) социально-психологическая рефлексия
- б) каузальная атрибуция
- в) идентификация
- г) интеракция
- д) коммуникация

75. Задайте правильное соответствие между видами общения их характеристиками: 1) непосредственное, 2) косвенное, 3) невербальное, 4) ролевое, 5) императивное

- 3 а) использование жестов
- 1 б) лицом к лицу
- 4 в) учет социального статуса
- 5 г) авторитарное взаимодействие
- 2 д) разговор по телефону

76. Задайте правильное соответствие между видами спора и их характеристиками: 1) дискуссия, 2) диспут, 3) полемика, 4) дебаты, 5) прения

- 3 а) противоборство сторон, идей, речей
- 5 б) обсуждение какого-либо вопроса
- 2 в) публичный спор на научную и общественно важную тему
- 1 г) выяснение и сопоставление разных точек зрения
- 4 д) обмен мнениями по каким-либо вопросам

77. Письменную и устную речь различают по

- а) средствам
- +б) способам
- в) функции
- г) условиям
- д) форме

78. Перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах органов чувств

- а) анализ информации
- б) запоминание
- в) понимание
- + г) сосредоточение
- д) слушание

79. Причина, объясняющая почему люди не слушают другого

- а) заинтересованность
- б) привлекательность собеседника
- в) схожесть идей
- + г) разговор самим с собой
- д) все ответы верны

80. Прием принуждения, заключающееся в силе приказа и авторитетности говорящего

а) запрещение

б) предупреждение

+ в) категорическое требование

г) угроза

д) все ответы верны

81. Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения; речь, адресованная определенной аудитории

ОТВЕТ: публичная речь

82. Соответствие между механизмами воздействия на собеседника и его характеристиками: 1) заражение, 2) внушение, 3) убеждение, 4) сосредоточение, 5) понимание

4 а) концентрация внимания

2 б) воздействие на бессознательное

5 в) осмысление информации

1 г) бессознательная передача эмоционального настроя

3 д) воздействие на сознание

83. Участник процесса общения, принимающий сообщение

а) объект

б) слушающий

в) реципиент

г) другой

+ д) все ответы верны

84. Вид конфликта: несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций

а) внутриличностный

б) внутриволевой

+ в) личностно-ролевой

г) инновационный

д) социальный

85. Вид слушания: эмоциональная невключенность в общение

а) рефлексивное

б) активное

+ в) пассивное

г) эмпатическое

д) когнитивное

86. Публичная речь, цель - добиться, чтобы слушатели последовали призыву оратора

а) информационная

б) убеждающая

+ в) агитационная

г) рекламная

д) презентационная

87. Соответствие между теориями взаимодействия и их характеристиками: 1) Мид, 2) Хоманс, 3) Гофман, 4) Фрейд, 5) Парк

3 а) люди подобны актерам на сцене

1 б) осмысление поступков и намерений

4 в) люди воспроизводят детский опыт

5 г) конкуренция приводит к конфликту

2 д) уравнивание вознаграждения и затрат

88. Специфический прием - проявление равнодушия к собеседнику, относится к методу

а) демонстрации предметов

б) смежной темы

+ в) использования чувства значимости

г) эмоционального стресса

д) беседы

89. Тактический прием переговоров, где открыто предлагается отложить данный вопрос

а) затяжка

б) выжидание

в) оптимистическое завершение

г) выражения несогласия

+ д) уход

90. Создателем учения о темпераменте считается

ОТВЕТ: Гиппократ

91. Публичная речь, цель – оказать влияние на мнение, установки слушателей

а) информационная

+ б) убеждающая

в) агитационная

г) рекламная

д) презентационная

92. Последовательность построения беседы

2 а) изложение своей позиции

4 б) совместный анализ проблемы

5 в) принятие решения

1 г) начало беседы

3 д) выяснение позиции собеседника

93. Вид слушания, предполагающее заинтересованное отношение к собеседнику

а) рефлексивное

+ б) активное

в) пассивное

г) эмпатическое

д) когнитивное

94. Вид конфликта: несоответствие сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной роли

а) внутриличностный

- б) внутриволевой
- в) личностно-ролевой
- + г) инновационный
- д) социальный

95. Соответствие между видами беседы и характеристиками: 1) организационные, 2) дисциплинарные, 3) кадровые, 4) творческие, 5) проблемные

- 2 а) уклонение от выполнения обязанностей
- 5 б) разрешение конфликта
- 4 в) разработка проекта
- 1 г) определение технологии работы
- 3 д) перемещение по должности

96. Последовательность подготовки к публичному выступлению

- 6 а) написание текста выступления
- 4 б) разработка плана выступления
- 1 в) выбор темы и определение цели
- 3 г) изучение и анализ отобранного материала
- 7 д) овладение материалом выступления
- 2 е) подбор материала
- 5 ж) работа над композицией

97. Обсуждение чего-либо, обмен мнениями с целью договориться о чем-либо

ОТВЕТ: переговоры

98. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим

ОТВЕТ: акцентуация

99. Задайте правильное соответствие между видами стратегий взаимодействия и характеристиками: 1) доминирование, 2) манипулирование, 3) соперничество, 4) партнерство, 5) сотрудничество

- 4 а) равноправные отношения, построенные на договоре
- 2 б) стремление добиться своего, хитростью, обманом
- 5 в) совместная деятельность на основе согласия
- 1 г) пренебрежение интересами другого
- 3 д) открытая борьба с оппонентом

100. Вид слушания, предполагающее отражение переживаний, чувств своего собеседника

- а) рефлексивное
- б) активное
- в) пассивное
- + г) эмпатическое
- д) когнитивное