МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДЕНО |  |
| на заседании ПЦК общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин |
|  |
| Протокол от | 20.10.2023 | № | 2 |

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации**

|  |
| --- |
| **по дисциплине** |
| учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю |

|  |
| --- |
| **«Психология общения»** |

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

|  |
| --- |
| **по образовательной программе среднего профессионального образования –****программе подготовки специалистов среднего звена** |
| программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих |

|  |
| --- |
| **«Право и организация социального обеспечения»** |

наименование образовательной программы

|  |
| --- |
| **специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения** |
| шифр, наименование специальности / профессии |

|  |  |
| --- | --- |
| Составитель | Калинина Д.С. старший преподавательСтепанова М.А., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства, кандидат педагогических наук |
|  | ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание |

Тольятти 2023

**1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплинЕ «Психология ОБЩЕНИЯ»**

* 1. **Планируемые результаты обучения по дисциплине**

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Наименование компетенции |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 11 | Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**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.

**1.2. Содержание дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД) | Код компетенции |
| общие компетенции |
|  | Общение как предмет научного знания | ОК 1ОК 3ОК 6 ОК 11 |
|  | Перцептивная функция общения |
|  | Интерактивная функция общения |
|  | Коммуникативная функция общения |
|  | Психологические особенности общения |
|  | Роль и ролевые ожидания в общении |
|  | Формы делового общения и их характеристики |
|  | Конфликтное общение |
|  | Этические формы общения |

**1.3. Система оценивания по дисциплине**

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оценки уровня сформированности компетенций | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |
| Уровневая шкала оценки компетенций | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, % | недифференцированная оценка |
| Допороговый | Ниже 61 | Ниже 61 | Не зачтено |
| Пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | зачтено |
| 70-85,9 | зачтено |
| Повышенный | 86-100 | 86-100 | зачтено  |

**2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины в части сформированности общих компетенций и их частей **(ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 11)** осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов) и в ходе проведения зачета.

**ОК 1, Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес**

**ОК 3, Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность**

**ОК 6, Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями**

**ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения**

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения:

а) Общение - такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)

б) Общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

в) Общение — это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/ или аффективно-оценочного характера

2. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

3. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?

4. Назовите основные группы мотивов, связанных с потребностью в общении

5. Назовите функции, которые проявляются в общении

6. Что такое опосредованное общение?

7. Целью какого общения является воздействие на партнера по общению, при котором достижение своих намерений осуществляется скрыто, а партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» свойств и качеств.

а) императивное

б) манипулятивное

в) диалогическое

8. Каковы модели общения и их предназначение?

9. Чем различаются формальное и неформальное общение?

10. В чем специфика делового стиля общения?

11. В чем особенности научного стиля общения?

12. В чем особенности публицистического стиля общения?

13. Назовите типы коммуникативных стилей личности

14. Чем отличается синергический стиль личности?

15. Дайте краткую характеристику нонсинергическому стилю

16. В чем выражается антисинергический стиль личности?

17. Что такое перцепция?

18. В чем состоят особенности перцептивной функции общения?

19. На какие группы в зависимости от объекта восприятия можно поделить механизмы социальной перцепции?

20. Охарактеризуйте эффект ореола

21. С чем связан фактор превосходства?

22. Какие основные источники информации используются для оценки человека при установлении параметра превосходства?

23. Что такое социальный стереотип?

24. Объясните, с чем связан эффект хорошего отношения к нам?

25. Что значит каузальная атрибуция?

26. Что значит механизм проекции?

27. Дайте определение понятию эмпатия

28. Как вы понимаете термин рефлексия?

29. Дайте определение понятию аттракция

30. Что такое межличностная аттракция?

31. Приведите примеры субъективно переживаемых трудностей общения

32. Приведите примеры объективно переживаемых трудностей общения

33. Охарактеризуйте деструктивное общение

34. Что такое репрезентативная система?

35. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

36. Назовите особенности общения с собеседником визуального типа мышления

37. Назовите особенности общения с собеседником аудиального типа мышления

38. Назовите особенности общения с собеседником кинестетического типа мышления

39. Что значит прием подстройки?

40. Что значит прием калибровки?

41. Какие характеристики включает в себя имидж?

42.В чем суть самопрезентации?

43. Опишите суть интерактивной функции общения

44. Что такое стратегия взаимодействия?

45. Перечислите основные эффективные механизмы, обеспечивающие формирование конструктивного взаимодействия в организации и в конкретной группе

46. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков характеризует

а) конструктивную критику

б) деструктивную критику

47. Что такое совместимость участников взаимодействия?

48. Что означает термин фасцинация?

49. Назовите основные позиции в общении, выделенные Э.Берном

50. Назовите известные вам способы регулирования деструктивного взаимодействия

51. Охарактеризуйте стратегию приспособления в конфликте

52. Охарактеризуйте стратегию избегания в конфликте

53. Охарактеризуйте стратегию сотрудничества в конфликте

54. Как достигается преимущество групповой работы?

55. Что такое команда?

56. Что такое кооперация как форма интеграции?

57. Что такое коммуникация?

58. Назовите полный единичный цикл коммуникации

59. Что такое коммуникативность?

а) владение социальной стороной контакта

б) обмен информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью

в) владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу)

60. В чем суть интенциональных и неинтенциональных знаков в общении?

61. Какие коммуникативные каналы вы знаете? Приведите примеры

62. Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры»

63. Что такое фонетический барьер и когда он возникает?

64. Фонетический барьер

а) возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами

б) обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации

в) возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного

65. Назовите технологии обратной связи в говорении и слушании

66. Какой тип вопроса предполагает развернутый ответ?

а) открытый вопрос

б) альтернативный вопрос

в) закрытый вопрос

г) зеркальный вопрос

67. Для чего служит контрольный вопрос?

а) помогает управлять вниманием партнера и позволяет обратиться к предыдущим этапам работы, а так же проверить понимание

б) удержание беседы в строго установленном направлении

в) вынуждает собеседника размышлять и тщательно обдумывать сказанное

68. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?

а) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящая, контакт глаз

б) макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная

в) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательная, пространственно-временная, контакт глаз

г) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная, контакт глаз

69. Укажите характеристику психофизиологического уровня общения

70. Что значит деннотация?

71. Что значит коннотация?

72. Что такое интерпретация?

а) дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром

б) высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра

в) это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление.

73. Объясните, что значит нерефлексивное слушание

74. Объясните, что значит рефлексивное слушание

75. Что из перечисленного не относится к технике активного слушания?

а) попытки побудить партнера к разговору

б) попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме

в) ожидание ситуации, когда собеседник окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное

76. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?

а) отключение внимания

б) антипатия к чужим мыслям

в) эмпатия

г) потребность вставить реплику

77. Что такое проксемика?

78. Что такое такесика?

79. Какую дистанцию имеет социальная зона?

80. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется

а) общественная, или публичная, зона

б) интимная зона

в) социальная зона

г) личная зона

81. Определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковой строй языка, т. е. звуки речи, и письменную речь:

а) вербальная коммуникация

б) невербальная коммуникация

82. Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой

а) монологическая коммуникативная форма

б) диалогическая коммуникативная форма

в) полилогическая коммуникативная форма

83. При какой коммуникативной форме происходит высказывания без ориентации на собеседника?

а) монологической

б) диалогической

в) полилогической

84. Паралингвистическая система знаковая система это –

а) система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи)

б) система пространственных взаимоотношений людей в процессе общения

в) система эмоционального сопровождения речи (смех, плач, покашливание, паузы и т. п.).

85. Приведите примеры экстралингвистических и паралингвистических средств речи

86. Что такое социальная роль?

87. Назовите цель убеждающей речи

88. Охарактеризуйте деловое общение

89. Дайте определение понятию этикет

90. Перечислите формы делового общения

91. Как называется кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т. д?

а) мысль

б) суждение

в) фраза

г) тезис

92. Какую характеристику аудитории НЕ обязательно принимать во внимание при планировании публичного выступления?

а) уровень образования

б) возраст

в) хобби

г) цель прихода людей на выступление

д) профессию

93. Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности

а) психологическая совместимость

б) психическая совместимость

в) психологическая объединенность

94. Дайте определение понятию «конфликт»

95. Условием возникновения конфликта является наличие:

а) оппонентов и инцидента

б) конфликтной ситуации и объекта конфликта

в) оппонентов и объекта конфликта

г) как минимум трех заинтересованных сторон

д) конфликтной ситуации и инцидента

96. Назовите основные способы управления конфликтами в деловом общении

97. Какой конфликт можно назвать конструктивным?

98. Способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов:

а) стрессоустойчивость

б) конфликтоустойчивость

99. Что такое манеры, которые формируются в ходе изучения этикета?

100. Что значит репутация?

**Вопросы (задания) для подготовки к зачету**

**с «ключами» правильных ответов**

| № | Содержание вопроса | Правильный ответ |
| --- | --- | --- |
| **ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 11** |
|  | С точки зрения деятельностного подхода верно следующее определение общения:а) общение - такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)б) общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельностив) общение — это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/ или аффективно-оценочного характера | б) общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности |
|  | Что, на ваш взгляд, исследует психология общения? | Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми |
|  | В чем суть компетентностного подхода к обучению общению? | Компетентностный подход – это подход, акцентирующий внимание на результате образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных проблемных ситуациях |
|  | Назовите основные группы мотивов, связанных с потребностью в общении  | Основными группы мотивов, связанных с потребностью в общении являются познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы |
|  | Назовите функции, которые проявляются в общении | Коммуникативная - передача информации собеседнику;интерактивная - взаимодействие, в которое каждый вносит свой вклад; перцептивная – восприятие и понимание партнера, эмоциональный окрас общения |
|  | Что такое опосредованное общение?  | Опосредованное общение - это неполный психический контакт с помощью каких-либо устройств (например, разговор по телефону, переписка и т. п.) |
|  |  Целью какого общения является воздействие на партнера по общению, при котором достижение своих намерений осуществляется скрыто, а партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» свойств и качеств. а) императивноеб) манипулятивноев) диалогическое | б) манипулятивное |
|  | Каковы модели общения и их предназначение? | Информационная (передать информацию), убеждающая (убедить), экспрессивная (создать психоэмоциональный настрой) суггестивная (внушить) и ритуальная (закрепить и поддержать формальные отношения в деловой среде) |
|  | Чем различаются формальное и неформальное общение? | Формальное общение используется в профессиональной или официальной обстановке, а неформальное в повседневной или личной; формальное общение более структурировано и следует установленным правилам, а неформальное более непринужденное и спонтанное |
|  | В чем специфика делового стиля общения? | Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений, требует точности речи и объективности информации (деловая переписка, выступление на деловом совещании, переговоры и др.) |
|  | В чем особенности научного стиля общения? | Он характерен для статей, научных трудов, выступлений на конференциях и пр. и требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей |
|  | В чем особенности публицистического стиля общения? | Он обслуживает сферу общественных отношений, широк используется в СМИ и требует информативности, жизненной реальности, доступности информации, лаконичности и эмоциональности  |
|  | Назовите типы коммуникативных стилей личности  | Различают три коммуникативных стиля: синергический (сотрудничество), нонсинергический и антисинергический |
|  | Чем отличается синергический стиль личности? | Синергический стиль отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности |
|  | Дайте краткую характеристику нонсинергическому стилю | Нонсинергический стиль характеризуется тем, что личность не может и не хочет содействовать успеху совместного труда, занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается от проявления инициативы, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе |
|  | В чем выражается антисинергический стиль личности? | Антисинергический стиль выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами, личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности, вызывает хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон |
|  | Что такое перцепция? | Перцепция — процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения |
|  | В чем состоят особенности перцептивной функции общения? | Она включает в себя процесс формирования образа другого человека (это достигается "прочтением" его психических свойств и особенностей поведения), обусловливает восприятие и понимание партнера и себя |
|  | На какие группы в зависимости от объекта восприятия можно поделить механизмы социальной перцепции?  | Механизмы социальной перцепции в зависимости от объекта восприятия можно поделить на механизмы межличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия |
|  | Охарактеризуйте эффект ореола  | Эффект ореола характеризуется тем, что при формировании первого впечатления о человеке общее благоприятное впечатление о нем приводит к позитивным оценкам неизвестных качеств воспринимаемого, а общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок |
|  | С чем связан фактор превосходства? | Большинство людей склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них достоинству |
|  | Какие основные источники информации используются для оценки человека при установлении параметра превосходства?  | Для оценки человека при установлении параметра превосходства используются манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.) и одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т. п. |
|  | Что такое социальный стереотип? | Социальный стереотип — это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы |
|  | Объясните, с чем связан эффект хорошего отношения к нам?  | Эффект хорошего отношения к нам связан с тем, что воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией |
|  | Что значит каузальная атрибуция? | Каузальная атрибуция — это феномен межличностного восприятия, который заключается в интерпретации и приписывании причин действий другого человека |
|  | Что значит механизм проекции? | Проекция — это неосознанное, непроизвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой |
|  | Дайте определение понятию эмпатия | Эмпатия – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир |
|  | Как вы понимаете термин рефлексия? | Рефлексия — это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению |
|  | Дайте определение понятию аттракция | Аттракция — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим |
|  | Что такое межличностная аттракция? | Межличностная аттракция – это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию |
|  | Приведите примеры субъективно переживаемых трудностей общения | Субъективно переживаемые – не всегда проявляющиеся в конкретном взаимодействии и не очевидные для собеседника (социальная неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта) |
|  | Приведите примеры объективно переживаемых трудностей общения | Объективные, т.е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими (трудности коммуникативного характера, связанные с уровнем коммуникативной грамотности) |
|  | Охарактеризуйте деструктивное общение | К деструктивному общению формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания (умалчивание информации, нежелание общаться, лицемерие, злорадство, хитрость, мстительность, оговаривание другого, язвительность, цинизм, ханжество, соперничество, ложь и др.) |
|  | Что такое репрезентативная система? | Репрезентативная система (сенсорный канал) — это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира |
|  | Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия? | Визуальный (оптический) — восприятие посредством зрительных образов, аудиалъный (акустический) — восприятие посредством слуховых впечатлений, кинестетический (двигательно-эмоциональный) — восприятие посредством ощущений |
|  | Назовите особенности общения с собеседником визуального типа мышления | В процессе общения с собеседником-визуалистом необходимо, передавая информацию, рисовать словесные картины: использовать метафоры, демонстрировать наглядные иллюстрации (графики, диаграммы, аудиовизуальные средства) |
|  | Назовите особенности общения с собеседником аудиального типа мышления | Общаясь с таким собеседником необходимо разнообразить свои темп и ритм речи, менять интонации, делать паузы, чтобы звучание сообщения было более интересным и привлекательным. |
|  | Назовите особенности общения с собеседником кинестетического типа мышления | Важным элементом начала контакта с кинестетиками является рукопожатие, доброжелательный взгляд, а при передаче той или иной информации необходимо иметь при себе иллюстрирующие материалы |
|  | Что значит прием подстройки? | Подстройка — это использование в своем поведении ключевых поведенческих сигналов других людей |
|  | Что значит прием калибровки? | Калибровка — это «чтение» окружающих, расшифровка смысла движения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов |
|  | Какие характеристики включает в себя имидж? | Имидж включает в себя три группы основных характеристик человека: внешний облик (привлекательность, уверенность в себе и др.); внутреннее содержание личности (интеллект, ценности, цели и др.); психологический тип (склонность к общению и лидерству, направленность на власть, авторитет, на человеческие отношения, на результат и пр.) |
|  | В чем суть самопрезентации? | Самопрезентация – это процесс представления человеком собственного образа в социальном мире с целью создания у окружающих определенного впечатления о себе |
|  | Опишите суть интерактивной функции общения | Интерактивная функция общения обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности |
|  | Что такое стратегия взаимодействия? | Стратегия взаимодействия – это совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми |
|  | Перечислите основные эффективные механизмы, обеспечивающие формирование конструктивного взаимодействия в организации и в конкретной группе | Основными эффективными механизмами конструктивного взаимодействия являются взаимопонимание, координация, согласование и партнерство |
|  | Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное суждение, поношение или осмеяние его дел и поступков характеризуета) конструктивную критикуб) деструктивную критику | б) деструктивную критику |
|  | Что такое совместимость участников взаимодействия? | Совместимость — это оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности |
|  | Что означает термин фасцинация? | Фасцинация — это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации |
|  | Назовите основные позиции в общении, выделенные Э. Берном | Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии одного из их, и в зависимости от этого определяются позиции и статус участников совместной деятельности |
|  | Назовите известные вам способы регулирования деструктивного взаимодействия | Соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество  |
|  | Охарактеризуйте стратегию приспособления в конфликте | Человек приносит в жертву собственные интересы ради другого человека с целью сохранить добрые отношения с другими людьми, а не разрешения конфликтных взаимоотношений |
|  | Охарактеризуйте стратегию избегания в конфликте  | Избегание в конфликте – это уход от борьбы, попытка представить ситуацию так, как будто конфликта нет вовсе |
|  | Охарактеризуйте стратегию сотрудничества в конфликте | Участники ситуации, анализируя проблему и принимая решение, приходят к консенсусу, полностью удовлетворяющему интересы всех сторон |
|  | Как достигается преимущество групповой работы? | Преимущество групповой работы достигается за счет синергического эффекта, который возможен, когда участники взаимодействия входят в своеобразный психологический резонанс, чувствуют себя комфортно и уверенно и когда их активность повышается |
|  | Что такое команда? | Команда — это группа из двух и более человек, взаимодействующих между собой и координирующих свою работу ради достижения общих целей |
|  | Что такое кооперация как форма интеграции? | Кооперация как форма групповой интеграции — это действия по объединению и согласованию общих усилий при реализации совместной деятельности в команде |
|  | Что такое коммуникация? | Коммуникация — это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю, т.е. от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации |
|  | Назовите полный единичный цикл коммуникации | Полный единичный цикл коммуникации включает следующие элементы: Отправитель —> Процесс передачи информации —> Получатель |
|  | Что такое коммуникативность?а) владение социальной стороной контактаб) обмен информацией, знаниями, интеллектуальной собственностьюв) владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу) | в) владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу) |
|  | В чем суть интенциональных и неинтенциональных знаков в общении? | Интенционалъные знаки — специально производимые для передачи информации, а неинтенциональные — непреднамеренно выдающие ту или иную информацию |
|  | Какие коммуникативные каналы вы знаете? Приведите примеры | Коммуникативные каналы бывают естественные, возникающие в сфере непосредственного взаимодействия людей при участии разных органов чувств (визуальный, аудиальный, кинестетический, и др.) и искусственные, т.е. технические каналы (линии телефонной, телеграфной радиосвязи, транспортные артерии, Интернет и пр.) |
|  | Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры» | Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации? |
|  | Что такое фонетический барьер и когда он возникает? | Фонетический барьер – это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Возникает между людьми, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается |
|  | Фонетический барьера) возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводамиб) обусловлен различными знаковыми средствами передачи информациив) возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного | б) обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации |
|  | Назовите технологии обратной связи в говорении и слушании | К основным технологии обратной связи относятся расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование |
|  | Какой тип вопроса предполагает развернутый ответ?а) открытый вопросб) альтернативный вопросв) закрытый вопросг) зеркальный вопрос | а) открытый вопрос |
|  | Для чего служит контрольный вопрос?а) помогает управлять вниманием партнера и позволяет обратиться к предыдущим этапам работы, а так же проверить пониманиеб) удержание беседы в строго установленном направлениив) вынуждает собеседника размышлять и тщательно обдумывать сказанное | а) помогает управлять вниманием партнера и позволяет обратиться к предыдущим этапам работы, а так же проверить понимание |
|  | Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?а) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно- преходящая, контакт глазб) макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временнаяв) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательная, пространственно-временная, контакт глазг) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная, контакт глаз | г) оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временная, контакт глаз |
|  | Укажите характеристику психофизиологического уровня общения | Психофизиологический уровень общения характеризуется тем, что общение воспринимается как удовлетворяющее, когда собеседник внешне привлекателен, симпатичен, приятно пахнет, имеет притягательный голос и т. п. |
|  | Что значит деннотация? | Денотация — это прямое значение, которое в каждом национальном языке приписывается слову и прописано в словаре |
|  | Что значит коннотация? | Коннотация — это вторичные ассоциации слова, чувства или оценки, связанные у человека со словом |
|  | Что такое интерпретация?а) дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёромб) высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёрав) это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление | б) высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра |
|  | Объясните, что значит нерефлексивное слушание | Нерефлексивное слушание – это вид слушания, который предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней |
|  | Объясните, что значит рефлексивное слушание | Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик |
|  | Что из перечисленного не относится к технике активного слушания?а) попытки побудить партнера к разговоруб) попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой темев) ожидание ситуации, когда собеседник окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное | в) ожидание ситуации, когда собеседник окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное |
|  | Что НЕ является трудностью к эффективному общению?а) отключение вниманияб) антипатия к чужим мыслямв) эмпатияг) потребность вставить реплику | в) эмпатия |
|  | Что такое проксемика?  | Проксемика – это способ передачи информации через пространственную организацию общения. Расстояние, на котором находятся собеседники, определяет их отношение друг к другу |
|  | Что такое такесика?  | Такесика – это раздел психологии, изучающий прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивание и пр. |
|  | Какую дистанцию имеет социальная зона?  | Социальная зона имеет дистанцию 120-400 см |
|  | Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называетсяа) общественная, или публичная, зонаб) интимная зонав) социальная зонаг) личная зона | г) личная зона  |
|  | Определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковой строй языка, т. е. звуки речи, и письменную речь:а) вербальная коммуникацияб) невербальная коммуникация | а) вербальная коммуникация |
|  | Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативойа) монологическая коммуникативная формаб) диалогическая коммуникативная формав) полилогическая коммуникативная форма | в) полилогическая коммуникативная форма |
|  | При какой коммуникативной форме происходит высказывания без ориентации на собеседника?а) монологическойб) диалогическойв) полилогической | а) монологической |
|  | Паралингвистическая система знаковая система это –а) система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи)б) система пространственных взаимоотношений людей в процессе общенияв) система эмоционального сопровождения речи (смех, плач, покашливание, паузы и т. п.). | а) система вокализации речи, т. е. качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи) |
|  | Приведите примеры экстралингвистических и паралингвистических средств речи | Экстралингвистические средства - это паузы, смех, плач, кашель, вздохи. Паралингвистические средства – это темп, модуляция, тональность, ритм, тембр голоса, интонация, дикция |
|  | Что такое социальная роль? | Социальная роль — это построение поведения в соответствии с требованиями ситуациисоциального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение) |
|  | Назовите цель убеждающей речи  | Целью убеждающей речи является, с одной стороны - с помощью логических доводов доказать или опровергнуть какое-либо положение, с другой — вызвать у слушателей те или иные чувства |
|  | Охарактеризуйте деловое общение | Деловое общение — вид общения, подчиненный достижению общих или индивидуальных целей коммуникаторов (коммерческие, производственные, научные цели) |
|  | Дайте определение понятию этикет | Этикет — система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей и ихвзаимоотношения в процессе общения |
|  | Перечислите формы делового общения | Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка |
|  | Как называется кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т. д?а) мысльб) суждениев) фразаг) тезис | г) тезис |
|  | Какую характеристику аудитории НЕ обязательно принимать во внимание при планировании публичного выступления?а) уровень образованияб) возраств) хоббиг) цель прихода людей на выступлениед) профессию | в) хобби |
|  | Оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельностиа) психологическая совместимостьб) психическая совместимостьв) психологическая объединенность | а) психологическая совместимость |
|  | Дайте определение понятию «конфликт»  | Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной деятельности или общения из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя и более сторонами |
|  | Условием возникновения конфликта является наличие:а) оппонентов и инцидентаб) конфликтной ситуации и объекта конфликтав) оппонентов и объекта конфликтаг) как минимум трех заинтересованных сторонд) конфликтной ситуации и инцидента | д) конфликтной ситуации и инцидента |
|  | Назовите основные способы управления конфликтами в деловом общении | Существует три основных способа управления конфликтами: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор (через переговоры, дискуссию, мозговой штурм) |
|  | Какой конфликт можно назвать конструктивным? | Конструктивный конфликт возникает, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм и разумных аргументов. Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы |
|  | Способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов:а) стрессоустойчивостьб) конфликтоустойчивость | б) конфликтоустойчивость |
|  | Что такое манеры, которые формируются в ходе изучения этикета? | Манеры — это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон голоса, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, взгляд, поза, характерные для человека |
|  | Что значит репутация? | Репутация — создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка. |