

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский промышленно-экономический колледж
(МПЭК)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МПЭК

А. Александров *А. Сутева Н.А.*

« 31 » *08* 20 *20*

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ. 05 Психология общения

образовательной программы среднего профессионального образования –
подготовки специалистов среднего звена

По специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация: бухгалтер

Образовательная база подготовки основное общее образование

Форма обучения очная

Комплект оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного
стандарта среднего профессионального образования по
специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский
учет (по отраслям) для квалификации : бухгалтер

Уровень подготовки – базовый «ОГСЭ. 05 Психология общения»

Разработчики: МПЭК, преподаватель Цандыкова Г.Р.

Одобрено на заседании цикловой методической комиссии «Гуманитарных и социально-
экономических дисциплин»

Протокол № «1» от «31» 08 2020г

Председатель ЦМК О.В. Судник / Ср /

ПАСПОРТ

комплекта оценочных средств

по дисциплине Психология общения

№	Контролируемые разделы, темы	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	Раздел 1. Общение как предмет научного знания				
2	Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	ОК 01, 02,03, 04, 05,06	13	Контрольная работа № 1. – тестирование.	1
3	Раздел 2. Функции общения				
4	Тема 2.1 Коммуникативная функция общения	ОК 02,04,05, 09, 10		Практическая работа № 1: отработка навыков эффективной передачи информации собеседнику.	1
5	Тема 2.2 Интерактивная функция общения	ОК 03,04,05,06,10		Устный опрос	1 4
6	Тема 2.3 Перцептивная функция общения	ОК 03,04,05,06,09	12	Контрольная работа № 2 - тестирование.	1
7	Раздел 3. Психологические особенности общения				
8	Тема 3.1. Средства общения	ОК 03,04,05	12	Устный опрос. Практическая работа № 2. Составление таблицы жесты и их интерпретация	1

					1
9	Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении	ОК 03,04,05		Контрольная работа № 3-тестирование	1
10	Раздел 4. Конфликтное общение				
11	Тема 4.1. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	ОК 01,03,04,05, 06, 09, 10		Устный опрос Практическая работа №3	1 1
12	Дифференцированный зачет		50		
13	Всего		95		

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<i>Раздел 1. Общение как предмет научного знания</i>				
<i>Тема 1.1. Введение в учебную дисциплину</i>	Контрольная работа № 1.	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 У 1. У 2. У 3. У 5. З 1. З 2.	Дифференцированный зачет	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06, 09, 10 У 1. У 2. У 3. У 5. З 1. З 2. З 3.
<i>Раздел 2. Функции общения</i>				
<i>Тема 2.1. Коммуникативная функция общения</i>	Устный опрос Практическая работа № 1	ОК 02, 04, 05, 09, 10 У 5. У 6. З 2. З 5. З 6.	Дифференцированный зачет	ОК 02, 03, 04, 05, 06, 09, 10 У 3. У 4. У 5. У 6. У 10. У 11. У 15. З 2. З 3. З 4. З 5. З 6. З 15. З 16.
<i>Тема 2.2. Интерактивная функция общения</i>	Практическая работа № 3	ОК 03,04,05,06,10 У 1. У 2. У 3. У 4. З 1. З 3. З 4. З 8. З 9.		
<i>Тема 2.3. Перцептивная функция общения</i>	Контрольная работа № 2	ОК 03,04,05,06,09 У 1. У 2. У 10. У 11. У 15. З 2. З 3. З 5 З 15.		
<i>Раздел 3. Психологические особенности общения</i>				
<i>Тема 3.1 Средства общения</i>	Устный опрос	ОК 03,04,05 У 9. У 10. У 11. У 12. У 13. З 11. З 12.	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05, 06 У 9. У 10. У 11. У 12. У 13 З 11. З 12.
<i>Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении</i>	Контрольная работа № 3	ОК 03,04,05 У 9. У 10. У 11. У 12. У 13. З 11. З 12.		
<i>Раздел 4. Конфликтное общение</i>				
<i>Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов</i>	Устный опрос Практическая работа № 3	ОК 01,03,04, 05,06,09,10 У 10. У 12. У 13. У 14. У 16. З 10. З 11. З 12. З 13 З 14. З 16.	Дифференцированный зачет	ОК 01, 03, 04, 05, 06, 09, 10 У 1. У 2. З 5. З 6. З 7.

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине психология общения

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину

Контрольная работа № 1.

1. Общение это:

- а) передача информации;
- в) взаимодействие людей;
- г) восприятие людьми друг друга
- д) все варианты верны

Правильный ответ: «д»

2. Межличностное общение:

- а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров
- б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «а»

3. Монологическое общение – это:

- а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров
- б) равноправное субъект-субъектное общение
- в) оба ответа не верны

Правильный ответ: «а»

4. Отметьте высказывание, которое передает безоценочное восприятие личности партнера по общению:

- а) «Ты – молодец!»
- б) «Ты – грубиян!»

в) «Ты решил задачу неправильно»

Правильный ответ: «в»

5. Коммуникативная сторона общения:

а) состоит в обмене информацией между людьми

б) заключается в организации взаимодействия между людьми

в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «а»

6. Ролевое общение:

а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности

б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «б»

7. Диалогическое общение – это:

а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров

б) равноправное субъект-субъектное общение

в) оба ответа не верны

Правильный ответ: «б»

8. Отметьте высказывания, которые носят персонифицированный характер общения:

а) «Я не думала, что ты такой грубый»

б) «Не смей разговаривать со мной в таком тоне!»

в) «Мне не нравится, когда со мной разговаривают в таком тоне...»

Правильный ответ: «в»

9. Перцептивная сторона общения:

а) состоит в обмене информацией между людьми

б) заключается в организации взаимодействия между людьми

в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «в»

10. Психотерапевтическая функция общения заключается в том, что:

- а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека
- б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние
- в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

11. Аффективная функция общения заключается в том, что:

- а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека
- б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние
- в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

12. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

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

Правильный ответ: «ж»

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

- 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению
- а) сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.(1)

б) общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.(4)

в) общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.(3)

г) общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.(2).

Раздел 2. Функции общения

Тема 2.3 Перцептивная функция общения

Контрольная работа № 2

1. Интерактивная сторона общения заключается:

а) в восприятии партнерами по общению друг друга

б) в организации взаимодействия между людьми

Правильный ответ: «б»

2. Малая группа:

а) группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении.

б) группа, в которой отсутствуют непосредственные контакты между ее членами

Правильный ответ: «а»

3. Внушение:

а) основано на некритическом восприятии.

б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «а»

4. Группа, нормы которой человек может не принимать:

а) референтная группа

б) группа членства

Правильный ответ: «б»

5. В транзактном анализе роль человека, который логически мыслит, прислушивается к собеседнику:

а) «Взрослый»

б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

6. Принятие и воспроизводство человеком демонстрируемых другими черт и образцов поведения:

а) психическое заражение

б) подражание

Правильный ответ: «б»

7. Убеждение:

а) основано на некритическом восприятии.

б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «б»

8. В транзактном анализе роль эмоционального, импульсивного, боязливого человека:

а) «Ребенок»

б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

9. Способствует организации совместной деятельности:

а) кооперация

б) конкуренция

Правильный ответ: «а»

10. Со стороны одного участника взаимодействия возникает намерение нанести ущерб другому в случае:

а) соревнования

б) конфронтации

Правильный ответ: «б»

11. Выберите наиболее полный ответ:

а) транзакция –это единица взаимодействия партнеров

б) транзакция –это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого.

Правильный ответ: «б»

12. Назовите правильные формы транзакций:

а) дополнительные

б) пересекающиеся

в) закрытые

г) скрытые

правильный ответ: «а», «б», «г»

Раздел 3. Психологические особенности общения

Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении

Контрольная работа № 3

1. Определите пропущенное слово, вставив верное:

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

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

Правильный ответ: «в»

1. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, который состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие

Правильный ответ «б»

2. Обратная связь:

- а). препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Правильный ответ: «б», «в»

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

Правильный ответ: «а», «г»

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «а»

6. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет

- а) характер собеседника
- б) задаваемый собеседником вопрос
- в) мимика и жесты

Правильный ответ: «в»

7. Проксемика изучает:

- а) внешние проявления человеческих чувств и эмоций
- б) прикосновения в ситуациях общения
- в) расположение людей в пространстве.

Правильный ответ: «в»

8. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Правильный ответ: «в»

9. Жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо это:

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «г»

10. Виды слушания бывают:

- а) нерефлективное пассивное
- б) рефлективное активное
- в) продуктивное

Правильный ответ: «а», «б»

11. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам
- б) интонации.

Правильный ответ: «а»

12. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из

внутреннего состояния.

- б) эмпиризм;
- б) эмпатия;
- в) эгоцентризм

Критерии оценки

3 (удовлетворительно) - 7-8 верных ответов

4 (хорошо) - 9-10 верных ответов

5 (отлично) – 11-12 верных ответов

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект практических работ

по дисциплине психология общения

Раздел 2. Функции общения

Тема 2.1 Коммуникативная функция общения

Практическая работа № 1.

1. Тема: Отработка навыков эффективной передачи информации собеседнику.
2. Цели: показать особенности передачи информации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: сюжетно-ролевая игра, кейс-задание в парах.
5. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, работа в парах.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06.
7. Критерии оценки:

5 баллов – выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику выполненному заданию, сделаны выводы и понятны рекомендации для себя.

4 балла - выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов;

3 балла – выполнено 1 задание, есть четкое осознание полученных результатов;

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ролевая игра «сержант»

1. Тема (проблема): процесс словесного оформления мыслей и их понимания порождает деформацию смысла сообщения. При передаче информации вербально, частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря, следовательно, искажается восприятие информации собеседником.
2. Концепция игры: студентам раздаются роли, текст читается в зависимости от ролей разыгрывается ситуация.
3. Роли: «капитан», «сержант», «капрал», «рядовые солдаты»
4. Ожидаемый результат:

Капитан – адъютанту.

«Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 6 ч утра на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме».

Адъютант – сержанту:

«По приказу капитана, завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме».

Сержант – капралу:

«По приказу капитана, завтра утром в 6 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения насчет этого редкого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день».

Капрал – солдатам:

«Завтра в самую рань, в 6 ч, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день».

Таким образом наглядно показана потеря информации.

Вывод: при передачи сообщения информация должна быть четкая, конкретная и ориентирована на собеседника.

Кейс-задание отработка приема и передачи информации

Задание № 2. Упражнение на передачу информации без потери содержания.

Участники объединяются в пары.

«Сейчас каждый из вас по очереди расскажет своему партнеру какую-нибудь историю. Лучше если это будет история с законченным -сюжетом, раскрывающая различные чувства, переживания ее участников, психологические проблемы, коллизии, т.е. не следует ограничиваться простым повествованием: я встал, умылся, позавтракал, оделся, вышел из дома, подождал автобус и т.д. Но это должна быть такая история, которую вы могли бы рассказать всем нам. У каждого из напарников будет по 3 минуты, чтобы рассказать свою историю. Я буду следить за временем и скажу вам, когда оно закончится для первого рассказчика, а когда – для второго». Участники группы рассказывают друг другу свои истории. «Теперь в каждой из пар один из партнеров переходит по кругу (по часовой стрелке) в другую пару. В новых парах вы рассказываете друг другу те истории, которые услышали от своих партнеров в предыдущих парах».

После того как истории рассказаны, все возвращаются в круг, и тренер предлагает каждому рассказать ту историю, которую он услышал во второй раз. После каждого рассказа преподаватель обращается к тому, от кого рассказчик услышал эту историю, и к тому, кто рассказал ее в первый раз, т.е. к автору истории с вопросами: «Что оказалось упущенным из того, что вы рассказали? Что искажено?», «Может быть появилось что-то новое, то, о чем вы не говорили?».

Раздел 3. Психологические особенности общения

Тема 3.1. Средства общения

Практическая работа № 2.

1. Тема: Оработка навыков активного слушания.

2. Цели: научиться активно слушать собеседника.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: кейс-задание
1. Порядок выполнения практической работы: выполнение упражнения в парах.
2. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05.
3. Критерии оценки:

5 баллов – все правила активного слушания учтены.

4 балла – учтены не менее 4 правил активного слушания.

3 балла – учтены только 2 правил активного слушания.

2 балла – правила активного слушания не учтены.

Задание № 1. Кейс-задание на отработку навыков активного слушания

Упражнение проводится в парах.

«Сейчас каждый из партнеров по очереди будет рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом только определенные приемы общения: безмолвное слушание, уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника».

Упражнение рассчитано в среднем на 30 минут. Для усиления объективации поведения и, вследствие этого, возрастания тренировочного эффекта, можно дать слушающему участнику карточки, на которых написаны названия перечисленных в инструкции приемов. Каждый раз, прежде чем вступить в беседу, он должен выбрать и показать своему собеседнику карточку с названием приема, который он собирается использовать.

Упражнение можно проводить в «тройках». В этом случае двое беседуют так, как это описано выше, а третий выступает в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику.

В ходе обсуждения можно обратиться к группе с такими вопросами: «Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?», «Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?», "Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?", "Что давало использование приемов?»

Таким образом, данное упражнение позволяет участникам занятий осознать и проанализировать то, как им удается слушать других людей, какого рода ошибки они при этом допускают и почему. Это упражнение, кроме того, позволяет тренировать умение слушать.

Практическая работа № 2.

1. Тема: Жесты и их интерпретация.
 2. Цели: научиться интерпретировать жесты.
 3. Количество часов на выполнение работ: 2
 4. Содержание задания: составить таблицу.
 5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
 6. Порядок выполнения практической работы: заполнить таблицу.
 7. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05.
 8. Критерии оценки:
- 5 баллов** – таблица составлена полностью и приведенные жесты интерпретированы правильно.
- 4 балла** – есть небольшие неточности в интерпретации жестов.

3 балла – в таблице указано небольшое количество жестов.

2 балла – таблица не составлена.

Составление таблицы: «Жесты и их интерпретация»

	<p>Открытые ладони Жест открытости и правдивости, признания авторитета собеседника, доверия ему. Наилучший жест руками.</p>
	<p>Ладони повернуты к себе Сердечное приглашение к взаимопониманию и более тесному контакту. Слова, идущие от сердца</p>
	<p>Резко поворачивающиеся руки Собеседник старается быть правильно понятым, активно жестикулирует, достаточно откровенен в своих высказываниях.</p>
	<p>Большой и указательный пальцы касаются Сторонник педантичности, корректности, логики. Жест моралиста и наставника. Не путать с жестом "О-кей".</p>
	<p>Ладони вверх, пальцы полу согнуты Притягивающий лидерство, власть. Стремление доминировать и управлять ситуацией.</p>
	<p>Жест сцепленных рук Руки переплетены перед лицом, сигнализируют в неоправданных ожиданиях и попытке скрыть свое негативное отношение.</p>
	<p>Жест сцепленных рук, лежащих на столе или на коленях, если человек сидит Даже если человек улыбается и говорит радостным голосом, жест выдает разочарование и попытку скрыть раздражение.</p>
	<p>Жест "Пирамида" Свидетельствует о самоуверенности, как бы заменяя собой слова "Я все это знаю". Характерен для руководителей в разговоре с подчиненными, для людей, дающих другим наставления.</p>
	<p>Агрессия Взгляд поверх очков выдает критическое отношение к происходящему, заставляет другого собеседника защищаться и оправдываться. Хороша, если человек снимает очки, когда говорит надевает, когда слушает.</p>
	<p>Покусывание очков Стремление потянуть время, подумать. Успокаивающий жест. Курильщики используют с этой же целью сигареты, а ребенок сосет палец.</p>

	<p>Мыслитель Глубокое раздумье, погруженность в мир собственных мыслей и чувств. Сопровождает принятие окончательного решения.</p>
	<p>Скука Слушатель поддерживает голову рукой, чтобы не 'заснуть'. Полное отсутствие интереса демонстрируется, когда голова полностью лежит в ладонях. Часто при этом начинает постукивать кончиками пальцев или ногой, демонстрируя нетерпение, нежелание дальше слушать. Действительный интерес проявляется, когда рука также слегка прислонена к щеке, но не поддерживает голову. Пальцы полусогнуты.</p>
	<p>Критическая оценка Когда указательный палец показывает вертикально вверх по щеке, а большой палец поддерживает подбородок, это говорит о том, что слушатель негативно или критически оценивает говорящего или ситуацию в целом. Не путать с жестом заинтересованности, когда указательный палец не выставляется.</p>
	<p>Поглаживание подбородка Жест принятия решения. Если после предыдущих оценочных жестов (скука, интерес, критическая оценка) попросить высказать свое мнение, то появляется жест поглаживания подбородка. Лучше не прерывать и не торопить его.</p>
	<p>Авторитарность, агрессивность Стремление командовать, навязать свои правила поведения. Правая рука сжата в кулак и поднята, как для удара. Часто сопровождается угрозами и повышенным тоном голоса.</p>
	<p>Готовность к контакту Ненапряженная поза, голова прямо, спокойное выражение лица, легкая улыбка. Проявление открытости и искренности.</p>
	<p>Слушаю и повинуюсь Готовность к полному подчинению собеседнику, восхищение им. Тело и голова наклонены набок, рука подпирает щеку. Наклоненная на бок голова и улыбка часто свидетельствует об игривом настроении, кокетстве, влюбленности.</p>

	<p>Дым вверх Если человек выпускает дым вверх, то он испытывает положительные чувства: уверенность в себе, превосходство над кем-то, положительная оценка ситуации.</p>
	<p>Дым вниз Если дым выходит вниз, то человек испытывает отрицательные эмоции, негативно оценивает ситуацию, подозревает вас в чем-то нехорошем или пытается сам скрыть какие-то мысли. Если человек выпускает дым вниз и через уголок рта, это говорит о его сильном отрицательном отношении к ситуации и скрытном характере.</p>

Раздел 4. Конфликтное общение

Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Практическая работа № 3.

1. Тема: Способы управления конфликтами.
2. Цели: определить способы поведения в конфликтной ситуации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: самодиагностика по тесту К. Томаса. Способы поведения в конфликтной ситуации.
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
7. Формируемые компетенции: ОК 01,03,04,05,06.
8. Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу, разработать для себя рекомендации.

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект вопросов для устного опроса

по дисциплине психология общения

Раздел 2. Функции общения

Тема 2.2 Интерактивная функция общения

1. Назовите стороны процесса общения.
2. Назовите виды коммуникаций.
3. В каких направлениях может осуществляться передача информации?
4. Назовите 4 коммуникативные роли.
5. Назовите 4 элемента процесса коммуникации.

Раздел 3. Психологические особенности общения

Тема 3.1 Средства общения

1. Как связаны между собой вербальные и невербальные средства общения?
2. Как называются жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции?
3. Приведите примеры жестов, указывающие на скрытие собеседником лжи.
4. Перечислите основные элементы невербального общения.
5. Какую информацию о собеседнике дают невербальные средства?

Раздел 4. Конфликтное общение

Тема 4.1. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

1. Дайте полное определение понятия конфликт.
2. Назовите виды конфликта.
3. Назовите причины конфликта
4. Назовите вид конфликта, способствующий принятию обоснованных решений и развитию взаимодействия.
5. Назовите стадии протекания конфликта.

Критерии оценки устного опроса:

- 5 (отлично) – даны правильные определения, тема раскрыта полностью, приведены примеры.
- 4 (хорошо) – даны правильные определения, приведены примеры.
- 3 (удовлетворительно) – вопросы раскрыты не полностью
- 2 (неудовлетворительно) – нет верных ответов.

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект тестовых заданий для дифференцированного зачета
по дисциплине психология общения

I вариант

1. Коммуникативная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом

2. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
 - а) имеет тайный характер намерений
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
3. Определите пропущенное слово, вставив верное:
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
 - а) личностным
 - б) деловым
 - в) ролевым
4. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
 - а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
 - а) убеждение
 - б) психическое заражение+
 - в) эмпатия.

6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
 - а) понимание целей партнера
 - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
 - а) оперативка

- б) переговоры+
 - в) брифинг
 - г) совещания+
 - д) беседа+
 - е) видеоконференция
8. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
- а) примитивное
 - б) закрытое
 - в) ролевое
 - г) открытое
9. Отметьте этапы делового общения:
- а) установление контакта
 - б) выявление мотивов общения
 - в) взаимодействие
 - г) завершение общения
 - д) все варианты верны
10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
- а) эмпатия
 - б) все ответы верны
 - в) рефлексия
 - г) идентификация
11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение
 - б) деловое общение
 - в) конфиденциальное общение
12. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
- а) восприятие
 - б) коммуникация
 - в) взаимодействие
13. Обратная связь:
- а). препятствует коммуникативному процессу
 - б) способствует коммуникативному процессу
 - в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
14. Вербальные коммуникации – это:
- а) язык телодвижений и параметры речи
 - б) устные и письменные
 - в) знаковые и тактильные
15. К невербальным средствам коммуникации не относят:
- а) нереплексивное слушание +
 - б) взгляд
 - в) тактильный контакт
16. Силье поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
17. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
18. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
19. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?
- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
 - б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
 - в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка
20. Свойства речи – это:
- а) темп речи
 - б) громкость речи
 - в) тембр речи
 - г) количество пауз
21. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:
- а) избегание
 - б) противоборство
 - в) уступчивость
 - г) сотрудничество
22. Манипулятивный стиль общения
- а) имеет тайный характер намерений;
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами
23. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:
- а) сотрудничество
 - б) избегание
 - в) противоборство
 - г) уступчивость
 - д) компромисс.
24. Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:
- а) открытый
 - б) закрытый
 - в) альтернативный.

25. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;

II вариант

1 Какое из определений коммуникации можно считать наиболее правильным?

- а) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- в) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

2 Какие признаки отличают деловое общение от личного?

- а) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач
- б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения
- в) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.

3 Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личного общения?

- а) закрыта
- б) открытая
- в) отстраненная

4 Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) конкуренция.

5 Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

6 Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей эмоционально устойчивых, с низкой вербальной и невербальной активностью, мало экспрессивных?

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) холерик.

7 Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3.

8 Закрытый тип вопроса позволяет:

- а) сбор необходимой информации;

- б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
- в) получить или уточнить конкретную информацию.

9 Общение это:

- а) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) отношение к поступающей информации.

10 Стиль общения это:

- а) индивидуально-психологические особенности взаимодействия между
- б) индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) индивидуально-субъективные особенности между людьми.

11 Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;.

12 Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

13 Траптовка «взгляда в сторону означает:

- а) страх и желание уйти.
- б) не понял, повтори.
- в) пренебрежение.

14 Свойства речи – это:

- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз

15 К вербальным средствам общения относят:

- а) Мимика.
- б) Слова.
- в) Жесты.

16 Виды слушания бывают:

- а) нереллексивное пассивное
- б) рефлексивное активное
- в) продуктивное

17 Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

- 18 Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
- а) понимание целей партнера
 - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
- 19 Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение
 - б) деловое общение
 - в) конфиденциальное общение.
- 20 Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?
- а) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели
 - б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения
 - в) стилем общения
- 21 Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
- а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
- 22 Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?
- а) манипулятивный
 - б) примитивный
 - в) конвенциональный.
- 23 Определите пропущенное слово, вставив верное:
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
- а) личностным
 - б) деловым
 - в) ролевым
- 24 По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:
- а) конструктивные и деструктивные;
 - б) позитивные и негативные;
 - в) симметричные и асимметричные.
- 25 Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:
- а) компромисс
 - б) сотрудничество
 - в) конкуренция

Критерии оценки:

5 (отлично) – 25-22 верных ответов

4 (хорошо) - 21-17 верных ответов

3 (удовлетворительно) 16 - 13 верных ответов

2 (неудовлетворительно) – 12 верных ответов и менее.

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Корягина Н.А., Антонова Н.В. Психология общения. М.: Изд. Юрайт, 2019
2. Корягина Н.А., Антонова Н.В. Социальная психология. М.: Изд. Юрайт, 2019
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2016

Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. СПб: Питер, 2019
2. Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2019
3. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016

Интернет-ресурсы:

1. Электронный научный журнал: <http://psystudy.ru/>
2. Журнал «Вопросы психологии»: <http://www.voppsy.ru/>
3. Электронно-библиотечная система: <http://znanium.com>
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: <http://biblio-online.ru/>

