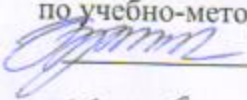


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ НСО «Новосибирский электромеханический колледж»)

УТВЕРЖДАЮ

И.о. заместителя директора
по учебно-методической работе
 Е.О. Кравченко
(подпись)

«29» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность/профессия: 09.02.07 «Информационные системы
и программирование»

Рассмотрено
на заседании кафедры ОГСЭ дисциплин
Протокол № 1 от «28» августа 2023 г.
Зав. кафедрой  Н.В. Вяткина

2023 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности: 09.02.07 «Информационные системы
и программирование».

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Новосибирский электромеханический колледж»

Разработчик:
Усачёва И.А. - преподаватель

Согласовано:
методист «НЭК»  Рахметова Т.Ю.

«29» августа 2023.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Формы контроля и оценки результатов освоения УД
3. Система оценивания ФОС
4. Задания для текущего контроля
5. КИМ для проведения для проведения аттестации

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины, входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена (программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих) по специальностям: 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Комплект ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины:

-умения:

- применение техник и приёмов эффективного делового общения в профессиональной деятельности;
- использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- отстаивание активной гражданской позиции.

- знания:

- взаимосвязи делового общения и деятельности;
- целей, функций, видов и уровней делового общения;
- ролей и ролевых ожиданий в деловом общении;
- видов социальных взаимодействий;
- механизмов взаимопонимания в деловом общении;
- техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;
- этических принципов делового общения;
- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов

Вышеперечисленные умения и знания направлены на формирование у обучающихся **профессиональных и общих компетенций**:

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Формы текущего контроля

Выполнение и защита практических работ. Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины «Психология общения», учатся использовать формулы, и применять различные методики рассмотрения, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Проверка выполнения самостоятельной работы. Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка студентов по учебной дисциплине «Психология общения» предполагает следующие виды и формы работы:

- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.
- Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по заявленной преподавателем тематике.
- Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.
- Работа с учебной и специальной литературой
- Оформление отчетов по практическим работам, и подготовка к их защите.
- Составление тестовых заданий по темам дисциплины.

Задания для выполнения самостоятельной работы, методические рекомендации по выполнению и критерии их оценивания представлены в Методических рекомендациях по организации и проведению самостоятельной работы обучающихся.

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения:	
- Определять личностные качества сотрудников, значимые в их профессиональной деятельности, составлять планы развития этих качеств.	Выполнение и защита тестовых работ Выполнение задания
- Выявлять скрытые смыслы посланий, не декларируемые на вербальном уровне, расшифровывать язык мимики и жестов	Выполнение заданий Оценка ситуационных иллюстраций, представленных преподавателем (приложение к Методическим указаниям)
- Анализировать создавшуюся конфликтную ситуацию, исследовать создавшиеся противоречия, находить пути выхода из ситуации и обеспечивать сохранность здорового психологического климата.	Разбор теоретических основ теории конфликта. Типы конфликтов и методы их разрешения. Ответы на вопросы теста.
-Своевременно определять морально-психологический климат в коллектив,	Практическое определение типа лидерства в учебной группе и

<i>оперативно реагировать на его изменения, умело нарабатывать моральный и профессиональный авторитет</i>	<i>соответствующего распределения ролей.</i>
знания:	
<i>- Влияния различных факторов на рост профессионализма и склонность сотрудников к повышению личностного и профессионального уровня развития.</i>	<i>Тестирование Устный опрос во время занятия Опыт составления личного резюме.</i>
<i>- основных признаков эмоционального и бессознательного от реагирования собеседника, поведенческих индикаторов и закономерностей невербального коммуницирования.</i>	<i>Сравнительный анализ устного разбора представляемых преподавателем материалов по ситуациям невербального общения. Составление отчётов по материалам разбора.</i>
<i>- структуры конфликта, его теории и форм, этапов его развития, основных методик работы с конфликтными состояниями, способов разрешения актуальных конфликтных состояний, динамики групповых отношений</i>	<i>Тестирование по теоретическому материалу. Анализ бессознательных мотивационных механизмов. Составление плана действий по разрешению актуальной конфликтной ситуации с дальнейшей пролонгацией.</i>

2.2. Формы промежуточной аттестации по УД

Элементы	Формы промежуточной аттестации				
	1-4 неделя	5-8 неделя	9-12 неделя	12-16 неделя	Итог семестра
Психология общения	Практическое задание	Практическое задание	Практическое задание	Практическое задание	Дифференцированный зачёт

3. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ФОС

Система оценивания каждого вида работ описана в соответствующих методических рекомендациях.

При оценивании практической, самостоятельной и контрольных работ обучающегося учитывается следующее:

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

Каждый вид работы оценивается в пятибалльной системе, а оценки ставятся следующим образом:

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-

ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Для выполнения задания необходимо выбрать единственно правильный ответ. Ниже приведены три задания для текущего контроля знания учащихся.

4.1. Вербальная коммуникация

1. Вербальная коммуникация – это передача информации при помощи

- А. Мимики
- Б. Слов
- В. Жестов
- Г. Дистанций

2. Для оптимальной эффективности коммуникации, фраза не должна содержать более

- А. 3-7 слов
- Б. 7-8 слов
- В. 4-5 слов
- Г. 11-13 слов

3. Фраза, произносимая без паузы более 5-6 секунд

- А. Запоминается на весь день
- Б. Сохраняется в кратковременной памяти
- В. Перестает осознаваться
- Г. Привлекает к себе особое внимание

4. Высказывание, составленное официально-деловым стилем

- А. Отображает эмоциональный настрой собеседника
- Б. Выражает мнение конкретного человека
- В. Отображает индивидуально-психологические особенности коммуникатора
- Г. Безлично и существует как бы «само по себе»

5. Задумав высказать некоторую информацию, человек обычно высказывает

- А. 80% информации
- Б. 90% информации
- В. 30% информации
- Г. 40% информации

6. Главная функция официально-делового стиля

- А. Экспрессивная
- Б. Повелевающая и информативная
- В. Эмоционально-побудительная
- Г. Установление межличностных отношений

7. Слушание занимает часть рабочего времени, составляющую

- А. 10%
- Б. 20%
- В. 40%
- Г. 50%

- 8. Раппортом называют тип связи между людьми, характеризующийся наличием**
А. Споров, разногласий, трений, разницы во мнениях
Б. Взаимных позитивных эмоциональных отношений, взаимопонимания
В. Трудностями взаимопонимания из-за семантических барьеров
Г. Неприязню партнеров по общению, носящей личный характер
- 9. Экспрессивно и эмоционально окрашенная лексика разговорной речи, отклоняющаяся от литературной языковой нормы – это**
А. Терминология
Б. Говор
В. Сленг
Г. Диалект
- 10. Реципиент – это субъект, который**
А. Воспринимает адресованное ему сообщение
Б. Раньше передавал сообщение
В. Замышляет передачу сообщения
Г. Передает сообщение другому человеку
- 11. Воздействие системой доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис – это**
А. Заражение
Б. Убеждение
В. Подражание
Г. Агитация
- 12. К внутренним помехам слушанию относится**
А. Размышления на посторонние темы
Б. Недостаточно громкая речь собеседника
В. Отвлекающая манера собеседника, его манеры
Г. Шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет
- 13. Для оптимальной эффективности коммуникации, скорость произнесения слов не должна быть более**
А. 1 слова в секунду
Б. 1 слова в 2-3 секунды
В. 4 слов в секунду
Г. 2-3 слов в секунду
- 14. Диалоги и монологи на бытовые темы оформляются обычно в стиле**
А. Публицистическом
Б. Разговорном
В. Научном
Г. Официально-деловом
- 15. Резюмирование – прием активного слушания, при котором**
А. Один собеседник возвращает другому его же фразу в видоизмененной форме
Б. На лице собеседника отражаются чувства его партнера
В. Слушатель задает выясняющие вопросы
Г. Слушатель подводит краткий итог услышанному
- 16. Если мысль, ранее сформулированная в голове, проговаривается вслух, от этого она**
А. Никак не меняется
Б. Становится более ясной самому говорящему
В. Запутывает говорящего
Г. Перестает быть актуальной для данного субъекта

17. По вербальному каналу передается главным образом

- А. «Чистая» информация в процессе коммуникации
- Б. Информация об эмоциональных состояниях человека
- В. Информация о личностных особенностях собеседника
- Г. Информация об отношении к собеседнику и представленной информации

18. Нереплексивное слушание подразумевает использование

- А. Невербальных сигналов, поддакиваний
- Б. Перефразирования
- В. Выясняющих вопросов
- Г. Резюмирования

19. Активное рефлексивное слушание предполагает

- А. Отсутствие активной связи с коммуникатором
- Б. Действенную обратную связь с коммуникатором
- В. Выражение только негативных эмоций
- Г. Неспособность выразить свои эмоции

20. «Считывание» не слов, а эмоций характерно для слушания

- А. Пассивного
- Б. Нереплексивного
- В. Эмпатического
- Г. Направленного, критического

ЭТАЛОНЫ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

1Б, 2Г, 3В, 4Г, 5А, 6Б, 7В, 8Б, 9В, 10А, 11Б, 12А, 13Г, 14Б, 15Г, 16Б, 17А, 18А, 19Б, 20В.

4.2. Невербальная коммуникация

1. Человек стоит, скрестивши руки на груди. Он

- А. Занимает закрытую, оборонительную позицию
- Б. Агрессивен и готов нападать
- В. Открыт к общению
- Г. Задумчив и рассеян

2. Покусывание ногтей означает

- А. Желание выглядеть сильным
- Б. Готовность к агрессии
- В. Нежелание молчать
- Г. Внутреннее беспокойство

3. Человек хочет паузу для обдумывания, выражает просьбу подождать. Для этого он

- А. Демонстрирует большие пальцы
- Б. Протирает стекла очков, покусывает дужку их оправы
- В. Прячет руки за спину
- Г. Смотрит в глаза собеседнику

4. Человек – правша. Воспоминая зрительный образ, он смещает глаза

- А. Влево-вниз
- Б. Влево-вверх
- В. Вправо-вниз
- Г. Вправо-вверх

5. Личная зона в общении составляет

- А. 0- 45 см
- Б. 45-120 см
- В. 120-300 см
- Г. Более 300 см

6. Такесика изучает

- А. Дистанции в общении
- Б. Визуальный контакт
- В. Роль прикосновений в общении
- Г. Голосовые интонации

7. Человек прикрывает руками рот. Он проявляет

- А. Радость, позитивный настрой
- Б. Сопереживание, сочувствие
- В. Сдерживаемое возражение, негативное отношение
- Г. Желание высказаться

8. Голова, наклоненная вниз, означает

- А. Позитивный настрой
- Б. Раздумья, сомнение, неприятие
- В. Желание показать себя с хорошей стороны
- Г. Доминирующую позицию

9. Потирание пальцем века означает

- А. Желание заплакать
- Б. Попытку сконцентрироваться
- В. Ложь или подозрение во лжи
- Г. Готовность сказать грубость

10. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет означают

- А. Открытую враждебность
- Б. Открытость, готовность к контактам, доброжелательность
- В. Скрытую неприязнь
- Г. Огорчение

11. Пальцы у человека сцеплены в «замок». Это означает:

- А. Разочарование, желание скрыть отрицательное отношение
- Б. Неприкрытую агрессию
- В. Страх и попытку спрятаться от событий
- Г. Преувеличенное мнение о своей персоне

12. Голова человека опирается на ладонь. Это означает

- А. Скуку
- Б. Заинтересованность
- В. Готовность к возражениям
- Г. Чувство собственника

13. Человек проявляет недовольство услышанным. Он

- А. Грызет палец
- Б. Поворачивает голову влево
- В. Вытирает пот со лба
- Г. Потирает ухо

14. Позиция собеседников лицом к лицу

- А. Доброжелательная
- Б. Агрессивная
- В. Отрешенная
- Г. Уступчивая

15. Слегка наклоненная в сторону голова означает

- А. Пренебрежение к окружающим
- Б. Интерес к происходящему, внимание
- В. Стремление сказать «нет»
- Г. Желание покинуть помещение

16. Носки туфель у собеседника повернуты к дверям. Он

- А. Ждет, что кто-то придет
- Б. Желает продолжить разговор до логического конца
- В. Хочет поскорее уйти
- Г. Хвастается и лжет

17. Человек почесывает затылок. Это означает

- А. Чувство собственного достоинства
- Б. Озабоченность, смущение, неуверенность
- В. Спокойствие и релаксацию
- Г. Озлобленность

18. Подпираание большим пальцем подбородка – это

- А. Знак удовольствия от услышанного
- Б. Знак критической оценки
- В. Признак страха и неуверенности
- Г. Признак желания постоять на своем

19. Вы находитесь в 2 метрах от человека. Это

- А. Личная зона
- Б. Его интимная зона
- В. Публичная зона
- Г. Социальная зона

20. Паралингвистика изучает

- А. Иностранные языки
- Б. Древние языки
- В. Звуки, не входящие в состав речи
- Г. Интонации в речи

ЭТАЛОНЫ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

20Г
1А, 2Г, 3Б, 4Б, 5Б, 6В, 7В, 8Б, 9В, 10Б, 11А, 12А, 13Г, 14Б, 15Б, 16В, 17Б, 18Б, 19Г,

4.3. Интерактивная сторона общения

1. Процесс общения подразумевает наличие трёх сторон:

- А. Интерактивная, кооперативная, суггестивная
- Б. Дистанционная, перцептивная, кооперативная
- В. Перцептивная, интерактивная, коммуникативная
- Г. Интерактивная, социальная, суггестивная

2. Конкуренция, как социально-психологическое явление, представляет собой

- А. Достижение индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства
- Б. Открытое столкновение или войну
- В. Переход от столкновения идей к столкновению личностей
- Г. Достижение цели совместными усилиями

3. Конкуренция отличается от конфликта тем, что она

- А. Охватывает все стороны жизни взаимодействующих субъектов
- Б. Не признает правил
- В. Предполагает личную вражду

Г. Предполагает наличие определенных правил

4. Кооперация предполагает

А. Взаимную поддержку

Б. Столкновения личностей

В. Помехи в деятельности

Г. Деятельность, полностью независимую от других

5. Вид устойчивых, индивидуально-избирательных межличностных отношений, с взаимной привязанностью их участников – это

А. Кооперация

Б. Дружба

В. Конкуренция

Г. Изоляция

6. Социальная лень возникает, когда человек работает

А. В одиночестве

Б. В коллективе, где учитывается вклад каждого

В. В коллективе, где учитывается только общий вклад

Г. Под наблюдением посторонних

7. Свойство социальной ингибиции противоположно

А. Социальной фасилитации

Б. Конфликтности

В. Креативности

Г. Социальной дистанции

8. Хороший работник в присутствии зрителей выполняет работу

А. Лучше, чем обычно

Б. Так же, как и всегда

В. Хуже, чем обычно

Г. Гораздо медленнее, чем обычно

9. Аффилиация – это

А. Стремление к обособленности

Б. Стремление присоединиться к группе

В. Желание быть лидером

Г. Желание не быть, как все

10. Ухудшение работы в присутствии зрителей – это

А. Социальная перцепция

Б. Фасилитация

В. Социальная ингибиция

Г. Социальная лень

11. Плохой работник в присутствии посторонних выполняет работу

А. Несколько лучше, чем обычно

Б. Гораздо лучше, чем обычно

В. Как всегда, не слишком хорошо

Г. Еще хуже, чем обычно

12. Заражение подразумевает передачу другим людям

А. Информации в вербальной форме

Б. Эмоциональных состояний

В. Доказательств

Г. Логики

13. При появлении непонятной новости, в условиях дефицита информации, заражение приводит к

- А. Успокоению
- Б. Восторгу
- В. Смеху
- Г. Панике

14. Внушение осуществляется посредством

- А. Предоставления логических аргументов
- Б. Утверждений и повторений
- В. Личного примера
- Г. Дедуктивных умозаключений

15. Внушению в наибольшей мере подвержены

- А. Люди поодиночке
- Б. Люди молодые и сильные
- В. Утомленные люди, дети
- Г. Люди в первой половине дня

16. Внушение основано на

- А. Аппеляции к эмоциям
- Б. Непосредственной передаче эмоций от одного человека к другому
- В. Восприятию чужих эмоций
- Г. Подавлении эмоций

17. Конфликт представляет собой форму

- А. Коммуникации
- Б. Межличностной перцепции
- В. Межгрупповой перцепции
- Г. Взаимодействия

18. Эскалация конфликта означает, что

- А. В конфликте сталкиваются идеи, а не личности
- Б. Конфликт переходит от конструктивного к деструктивному
- В. Конфликт переходит от деструктивного к конструктивному
- Г. В конфликт не втягиваются посторонние участники

19. Аргументы и рассуждения используются при

- А. Заражении
- Б. Убеждении
- В. Внушении
- Г. Гипнозе

20. Если некоторое событие наблюдало множество очевидцев, то

- А. Это событие, действительно, наверняка было
- Б. Есть основания думать, что все они лжецы
- В. Из-за заражения могло иметь место коллективное заблуждение
- Г. Вероятность, что событие было, пропорциональна числу свидетелей

ЭТАЛОНЫ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

1В, 2А, 3Г, 4А, 5Б, 6В, 7А, 8А, 9Б, 10В, 11Г, 12Б, 13Г, 14Б, 15В, 16А, 17Г, 18Б, 19Б, 20В.

4.4. Психология групп и управление группами

1. Группа отличается от других общностей людей

- А. Наличием взаимодействия, внешней границы.
- Б. Размерами, численностью.

- В. Наличием документа, удостоверяющего существование группы.
Г. Временем существования.
- 2. Стремление человека присоединиться к сообществу называется**
А. Конвергенция
Б. Конstellация
В. Аффiliation
Г. Атрибуция
- 3. Социальная структура группы включает в себя все, кроме**
А. Статусно-ролевых отношений
Б. Профессионально-квалификационных характеристик
В. Имен и фамилий членов группы
Г. Половозрастного состава
- 4. Общность людей, объединенных по некоторому общему признаку, но реально не взаимодействующих на его основе, называется**
А. Условная группа
Б. Реальная группа
В. Большая группа
Г. Малая группа
- 5. Лабораторная группа**
А. Состоит из сотрудников исследовательского учреждения (лаборатории)
Б. Создается для участия в социально-психологическом эксперименте
В. Естественная группа, привлеченная к участию в эксперименте
Г. Группа не контактирующих между собой людей, объединенных по условному признаку
- 6. Референтная группа – это**
А. Группа, на ценности и отношения которой ориентируется индивид
Б. Группа, составленная из референтов
В. Группа, которой индивид себя противопоставляет
Г. Группа, к которой индивид не имеет никакого отношения
- 7. Группе пирамидального типа свойственно**
А. Свободная смена ролей, пренебрежение традициями
Б. Уважение к традициям, несменяемость ролей
В. Малая устойчивость
Г. Наличие демократического лидера
- 8. Если члены группы объединены только на основании какого-либо внешнего признака, такая группа называется**
А. Коллектив
Б. Диффузная группа
В. Группа открытого типа
Г. Группа синхронного типа
- 9. Для группы открытого типа характерно**
А. Отсутствие единой цели у членов группы
Б. Вертикальная структура
В. Демократический стиль общения
Г. Чисто формальное объединение членов группы
- 10. Группе синхронного типа свойственно**
А. Одновременное движение всех в разных направлениях
Б. Одновременное движение всех в одном направлении
В. Жесткое распределение ролей
Г. Отсутствие лидера

- 1. Толпа, стихийно спасающаяся от реального или воображаемого источника опасности, называется**
 - А. Паническая
 - Б. Агрессивная
 - В. Повстанческая
 - Г. Экстатическая
- 2. Конвенциональная толпа собирается, чтобы**
 - А. Приобретать дефицитные товары или грабить магазины
 - Б. Высказать претензии властям
 - В. Посмотреть какое-либо запланированное зрелищное мероприятие
 - Г. Увидеть пожар или драку
- 3. Бесструктурная масса людей, находящаяся под влиянием лидера, называется**
 - А. Стихийная толпа
 - Б. Ведомая толпа
 - В. Организованная толпа
 - Г. Неорганизованная толпа
- 4. Законы передвижения людей, толпы обозначается как**
 - А. Социометрия
 - Б. Социодинамика
 - В. Групповая динамика
 - Г. Охлодинамика
- 5. Состояние толпы, при котором в ней мало или совсем нет малых групп, называется**
 - А. Дисперсия
 - Б. Диссипация
 - В. Атомизация
 - Г. Распыление
- 6. Ламинарное движение толпы – это**
 - А. Равномерное движение в каком-либо направлении
 - Б. Ситуация, когда толпа разбегается в разные стороны
 - В. Концентрация толпы на ограниченном участке местности
 - Г. Бурное, хаотичное движение людей в толпе
- 7. В ситуации военных действий или стихийных бедствий с большим количеством жертв, стяжательная толпа занимается**
 - А. Удовлетворением любопытства
 - Б. Выражением эмоций
 - В. Разграблением имущества и мародерством
 - Г. Протестами и политической борьбой
- 8. Интенсивность слухов прямо пропорциональна**
 - А. Размерам толпы
 - Б. Точности сведений
 - В. Степени распространенности информации
 - Г. Заинтересованности толпы и неопределенности информации
- 9. При передаче слухов информация становится**
 - А. Менее определенной
 - Б. Более достоверной
 - В. Сфокусированной, удобной для восприятия
 - Г. Более обдуманной и взвешенной
- 10. Межгрупповое восприятие отличается**
 - А. Гибкостью, индивидуальностью

- Б. Рациональностью
- В. Упрощенностью, стереотипностью
- Г. Углубленным вниманием к индивидуальным чертам

ЭТАЛОНЫ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

1А, 2В, 3В, 4А, 5Б, 6А, 7Б, 8Б, 9В, 10Б, 11А, 12В, 13Б, 14Г, 15В, 16А, 17В, 18Г, 19В, 20В

5. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Спецификация дифференцированного зачета по учебной дисциплине «Психология общения»

Назначение дифференцированного зачета – оценить уровень подготовки обучающихся по учебной дисциплине «Психология общения» с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ОП специальности: **09.02.07 Информационные системы и программирование.**

Содержание дифференцированного зачета определяется в соответствии с ФГОС СПО по специальностям: **09.02.07 Информационные системы и программирование** и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

5.2 Структура экзамена (дифференцированного зачета, зачета)

Дифференцированный зачет состоит из обязательной и дополнительной части: обязательная часть содержит 1 (один) вопрос, дополнительная часть – 1 (одно) задание.

Обязательная часть включает вопрос, составляющий необходимый и достаточный минимум усвоения знаний и умений в соответствии с требованиями ФГОС СПО, рабочей программы учебной дисциплины «деловое общение».

Задания дифференцированного зачета предлагаются в традиционной форме. Билеты дифференцированного зачёта равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий.

5.1. Система оценивания отдельных заданий и вопросов и дифференцированного зачета в целом

Каждый теоретический вопрос дифференцированного зачета в традиционной форме оценивается по пятибалльной шкале:

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды лабораторных и практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа в устной форме и обоснование собственного высказывания с точки зрения теоретических положений.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ (в устной или письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по междисциплинарным курсам, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Итоговая оценка за дифференцированный зачет определяется как средний балл по всем заданиям и вопросам.

Обязательным условием является выполнение всех заданий из обязательной части, а уровень владения материалом должен быть оценен не ниже чем на 3 балла.

5.4. Время проведения дифференцированного зачета

На подготовку к устному ответу на дифференцированном зачете обучающемуся отводится не более 30 минут. Время устного ответа студента на дифференцированном зачете составляет 10 минут.

5.5. Инструкция для студентов

Форма проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине «деловое общение» - дифференцированный.

Структура дифференцированного зачета:

Студент получает билет, состоящий из теоретического вопроса и практического задания (основная и дополнительная части), после чего начинает готовиться к ответу в учебной аудитории. Размещение более двух человек за одним столом во время подготовки не допускается. Подготовившись, студент заявляет о желании отвечать поднятием руки или иным способом.

Система оценивания отдельных заданий и вопросов
и зачёта в целом:

Ответ студента оценивается по пятибалльной системе.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Время подготовки к ответу на вопрос и задание дифференцированного зачёта составляет не более 40 минут, время ответа на вопрос и задание билета – не более 15 минут.

При подготовке к дифференцированному зачету рекомендуется использовать:

Основная литература

Учебные пособия:

1. Павлова, Л.Г. Основы делового общения / Л.Г. Павлова. – М.: Феникс, 2017. – 746 с.
2. Жернакова, М.Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 370 с. – (Профессиональное образование). – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/455816>
3. Панфилова А.П. «Психология общения». Учебник. – М., изд-во «Академия»; Серия «Профессиональное образование», 2020 – 208 стр. https://bookap.info/book/panfilova_psihologiya_obshcheniya/bypage/

Дополнительные источники:

1. Шарухин, А.П. Психология делового общения / А.П. Шарухин. – М.: Академия (Academia), 2016. – 721 с.
2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2018. - 352 с.

Чтобы успешно сдать дифференцированный зачет, необходимо внимательно прочитать вопросы и задание. Именно внимательное, вдумчивое чтение – половина успеха.

5.6. Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета и эталоны ответов

№ п/п	Вопросы (основная часть) билета для дифференцированного зачёта по учебной дисциплине «Деловое общение»
1.	Что такое «Вербальная коммуникация»? Основные функции человеческого языка. Главное отличие, которое ставит человеческую речь выше всех прочих средств общения -это способность понимать и конструировать из нескольких десятков звуков родного языка неограниченное количество речевых сигналов, которые будут иметь для него и для окружающих определенное значение. Вербальные средства общения – это, прежде всего человеческая речь, как устная, так и письменная. В более широком смысле, термин «вербальный» означает все формы <i>знакового</i> материала, а также процессы оперирования с этим материалом. Вербальный материал может быть как осмысленным (существительные, прилагательные, глаголы, числительные), так и бессмысленным (отдельные слоги, лишённые смысла слова). В ходе профессиональной деятельности, связанной с общением, современный человек произносит за день около 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час. Осмысление общения чрезвычайно важно, поскольку от правильной организации общения зависит эффективность работы. Речевой текст с определенным содержанием формируется в зависимости

	от намерений коммуникаторов (договориться, что-то узнать, сообщить, выразить свою оценку или отношение, побудить к какому-либо поступку и т.д.). Вербальное общение реализуется посредством языка. Язык – это система знаков и способов их соединения, которая служит для выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Кроме того, язык – основа человеческой культуры и ее отображение. В языке находит отражение окружающий человека реальный мир, условия жизни, общественное сознание народа – носителя данного языка. В языке выражаются традиции народа, его самосознание, его обычаи, национальный характер, система ценностей и мораль. Язык обладает следующими основными функциями: <i>Коммуникативная.</i> Язык представляет собой основное средство общения. <i>Познавательная.</i> Язык позволяет получать основную часть информации об окружающем мире, других людях и даже собственной личности. <i>Аккумулятивная.</i> Язык служит средством накопления и хранения знаний, в виде устных рассказов (словарный запас, фольклор) и письменных источников. <i>Конструктивная.</i> Язык является средством формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Будучи выраженной словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего. <i>Эмоциональная.</i> Язык выступает одним из средств выражения чувств и эмоций. Посредством языка говорящий может прямо указать свое эмоциональное отношение к тому или иному объекту. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. В то же время выражение эмоционального отношения к действительности в большой мере происходит с применением невербальных средств коммуникации, о которых речь пойдет в следующей главе. <i>Функция установления контакта.</i> Язык представляет собой средство установления контакта между людьми. Часто бывает так, что никакой важной информации в общении не передается, но имеет значение сам факт установления связи; это готовит почву для дальнейшего плодотворного, доверительного общения. <i>Этническая.</i> Язык выступает как главное средство объединения народа в единое целое.
2.	Умение слушать как искусство восприятия вербальной информации Умение слушать, как метод восприятия информации, используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые: слушание занимает около 40% рабочего времени, а говорение – 35%, чтение – 16%, письмо – 9%. Известны следующие особенности восприятия вербальной информации: 1. Фраза должна содержать не более 11 – 13 слов. 2. Скорость произношения – не более 2–3 слов в секунду. 3. Фраза, произносимая без паузы дольше 5-6 секунд, перестает осознаваться. 4. Человек высказывает 80% информации, которую намеревался передать, а слушающие воспринимают 70% этой информации, и понимают только 60%.

	5. При эмоциональном реагировании обычно понимается не более трети воспринимаемой информации. Умение слушать – это: • способность воздерживается от выражения своих эмоций при восприятии чужой речи; • поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать общение; • незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед». Стиль слушания человека зависит от многих факторов: от личности, характера, интересов, пола, возраста, статуса участников общения, от конкретной ситуации. НО! не более десяти процентов людей умеют выслушивать собеседника. Слушание может быть нерефлексивным и рефлексивным. Нерефлексивное слушание подразумевает, что слушатель ограничивается только такими коммуникативными средствами, как выжидательное молчание, кивание головой, поддакивание. Такое слушание уместно, например, тогда, когда собеседнику надо дать, что называется, «выпустить пар», выговориться. Рефлексивное («отражающее») слушание включает более выраженные и развернутые проявления обратной связи: • Выяснение. • Перефразирование. • Отражение чувств. • Резюмирование.
3.	Основные функции невербального общения Функции невербального общения таковы: оно • Позволяет создать образ партнера по общению. • Представляет психологическое содержание речевого сообщения прежде, чем человек начнет говорить. • Регулирует пространственно-временные параметры общения. • поддерживает оптимальный уровень психологической близости между людьми. • Дает возможность маскировать «Я» личности. • Является средством идентификации партнеров по общению. • Выполняет функцию социальной стратификации (обозначения, к какому социальному слою принадлежит человек). • Выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений. • Выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения. • Является индикатором актуальных психических состояний. • Позволяет экономить слова при речевом общении. • Изменяет, уточняет понимание вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного. • Выполняет функцию контроля аффекта, его нейтрализации или создания социально-значимого аффективного отношения. • Выполняет функцию разрядки, облегчения, регулирует процесс возбуждения. • Является показателем общей психомоторной активности субъекта (что выражается в темпе, амплитуде, интенсивности, гармоничности движений).

4.	Классификация и описание жестов 1. Жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: они передают информацию, которую легче передать движениями, чем словами. 2. Жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к собеседнику; посредством этих жестов регулируют ход беседы. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками. 3. Жесты-эмблемы (символы) – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания». Такие жесты, как будет показано дальше, могут иметь самые разнообразные значения у разных народов. 4. Жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.). 5. Жесты-афффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Эти жесты очень часто производятся неосознанно, помимо воли коммуникатора. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.
5.	Что такое «социальная перцепция»? Социальной перцепцией называют процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе. Поэтому восприятие человека человеком относится, конечно, к области социальной перцепции, но не исчерпывает ее. Социальная перцепция – процесс восприятия социальных объектов в социальном контексте. Социальная перцепция – процесс, возникающий при человеческом взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания человека человеком. Социальная перцепция зависит от эмоций, мнений, установок, пристрастий и предубеждений. Выделяют следующие основные функции социальной перцепции: • познание себя; • познание партнера по общению; • организация совместной деятельности на основе взаимопонимания (взаимопонимание – социально-психическое явление, ядро которого составляет эмпатия, связанное с глубоким проникновением людей в духовный мир друг друга); • установление эмоциональных отношений. Восприятие и оценка партнера представляет важную сторону общения. Воспринимая качества собеседника, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения о внутренних психологических свойствах человека
6.	Формирование механизма впечатления о партнере. Установки такого механизма. Установки в формировании первого впечатления. Формирующееся на основе кратковременного контакта с человеком первое представление о нем

	– это сложный психологический процесс. При этом на формирование первого впечатления влияют не только определенные особенности личности, которая является объектом познания, но и личностные качества познающего, воспринимающего человека. Различают три типа установки на восприятие другого человека: 1. Позитивная. 2. Негативная. 3. Адекватная. Выделяют факторы превосходства, привлекательности партнера и отношения к наблюдателю. Фактор превосходства связан с тем, что человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им гораздо выше и по остальным значимым параметрам. Иначе говоря, происходит его общая личностная переоценка. Фактор привлекательности обеспечивает реализацию схемы, связанной с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне. Ошибка, допускаемая в этом случае, состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим и социальным параметрам. Фактор отношения к наблюдателю регулирует включение схемы восприятия партнера, в основе которой лежит характер отношения к наблюдателю. Ошибка восприятия в этом случае состоит в том, что людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям.
7.	Типы социального взаимодействия. Существует бесконечное количество всевозможных разновидностей человеческих взаимодействий. Чаще всего, однако, взаимодействия делят на два полярных класса: кооперация и конкуренция. Кооперация – это координация, совместное применение физических и умственных сил участников некоторого совместного действия. При этом усилия отдельных участников взаимодействия претерпевают некоторую специализацию. Так, общественное разделение труда есть форма кооперации. О конкуренции следует говорить тогда, когда социальное взаимодействие происходит строго в рамках определенных, признанных обеими сторонами правил. По этим правилам можно конкурировать, но нельзя конфликтовать. Правила эти, в частности, заключаются в том, что взаимодействие ограничивается некоторой узкой сферой, в которой выстраиваются конкурентные отношения. За пределами этой узкой сферы никакого противостояния между конкурирующими сторонами не происходит. Кроме того, в условиях конкуренции каждый заинтересован в собственном успехе, а не в том, чтобы «утопить» соперника, пусть и ценой собственного провала. Такая форма взаимодействия, как конфликт, носит много специфических черт. Это наиболее яркой формой конкуренции. Тем не менее, конфликт и конкуренцию не следует объединять вместе. Конфликт представляет собой отдельную, самостоятельную форму взаимодействия. Конфликт может быть конструктивным и деструктивным. Если в конструктивном конфликте противоречия разрешаются, то деструктивный конфликт ведет к усугублению противоречий. Конструктивный конфликт представляет собой столкновение идей (конфликтующие несогласны друг с другом, но сохраняют по отношению друг к другу личное уважение), в то время как в деструктивном конфликте сталкиваются личности. Переход конфликта от

	конструктивного к деструктивному называется эскалацией конфликта .
8.	Механизмы психологического воздействия: заражение, внушение и убеждение Передавая информацию, люди тем самым воздействуют на поведение окружающих, изменяют его, влияют на их деятельность: Заражение – это неосознанная передача определенного эмоционального состояния от одного человека к другому. Особенно заметно это явление в человеческой массе. При этом у общающихся людей происходит многократное взаимное усиление эмоциональных состояний. В толпе эмоции передаются от одного человека к другому со скоростью пожара. Это происходит как раз потому, что человек в окружении себе подобных выражает повышенную готовность подражать. Им овладевает выжидательное внимание; ведомый могучим подражательным инстинктом, он готов подхватить ту эмоцию, которую своим поведением выражают окружающие его люди. Примером эмоционального заражения являются, например, религиозные экстазы; в состоянии экзальтации и перевозбуждения люди часто становятся жертвой иллюзий восприятия. Такой феномен позволяет социальным психологам делать парадоксальный вывод: чем больше было очевидцев у какого-либо события, тем меньше оснований верить, что это событие действительно происходило. Заражение порождает не только эмоции асоциальной направленности. Солдаты, бегущие в атаку и проявляющие массовый героизм на поле битвы, рискуют своей жизнью также под влиянием заражения. Таким образом, заражение достигается в большей мере поведением, чем словами. Внушение – воздействие на поведение других людей, которое достигается главным образом словами; при внушении происходит апелляция к бессознательному, к эмоциям. Внушение всегда основано на авторитетном источнике. Иначе говоря, внушение – целенаправленное воздействие человека на собеседника или на целую группу людей. Внушение отличается от заражения. Здесь передается не само эмоциональное состояние, а определенная информация; но воспринимается она некритически. Внушению легче подвергаются люди, у которых снижена способность критической оценки. Дети поддаются внушению легче, чем взрослые. Люди более внушаемы, когда они утомлены, физически ослаблены или эмоционально истощены. Наконец, убеждение – это воздействие, основанное на том, чтобы посредством логического обоснования добиться некоторого согласия от другого человека (или других людей). Убеждение направлено не на чувства, а на интеллект человека, действует на уровне сознания и подразумевает, что убеждаемый сам обладает способностью к критическому мышлению.
9.	Функция и условия манипуляции Манипуляция – скрытое, неявное управление поведением другого человека, совершаемое ради какой-либо выгоды. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют манипулятором. Главная особенность манипуляций заключается в том, что внешний смысл слов (или действий), обращенных к другому человеку, не совпадает с внутренним смыслом: говорится одно, подразумевается другое. При этом внешне слова или действия манипулятора выглядят вполне невинно; они могут содержать лесть, похвалу и т.п. Действительный же смысл этих слов или действий заключается в том, чтобы заставить жертву поступить так, как этого хочет автор манипуляции. У человека, который стал объектом манипуляции,

	остается при этом полное впечатление, что он сам сделал самостоятельный выбор, на самом же деле этот выбор не является ни свободным, ни осознанным: его к этому выбору мягко и ненавязчиво подвел манипулятор. Для успешной манипуляции требуется ряд условий, которые создают у «жертвы» манипуляции соответствующий психологический настрой, создают условия для отвлечения внимания и т.д. Для этого опытные манипуляторы заранее планируют и создают обстановку («декорации»), в которой протекает общение. Сюда, например, относятся физические условия – особенности окружения, определяющие обстановку: место действия, шум, слышимость, особенности освещения, особенности интерьера и возможности перемещения в нем. Так, некоторые вопросы решаются по-разному в деловой, официальной обстановке, в обстановке домашней (бытовой) или во время совместного выезда на природу. Для возможностей манипулятивного общения играет роль также культурный фон: язык, на котором общаются собеседники, и насколько хорошо они им владеют, всевозможные культурные нормы, национальные и местные традиции, регулирующие способы согласования людьми своих действий (например, пределы, в которых допускается отпускать шутки), предрассудки, стереотипы и т.д. Кроме этого, важен также социальный контекст – совокупность переменных общения, задаваемых со стороны тех или иных групп людей. Микросоциальная ситуация взаимодействия также может быть благоприятной и неблагоприятной для манипуляции. Любой формат общения – будь то в официальной обстановке служебного кабинета, на выставке, в ресторане или на дружеской вечеринке – задает определенные стереотипы, своего рода готовые рамки для разворачивающихся событий.
10.	Трансакционный анализ Эрика Берна, Понятие Эго-состояний Согласно концепции Эрика Берна, каждый человек в каждый определенный момент времени занимает одну из трех позиций: • родительскую (Р), • взрослую (В) • детскую (Д), или (в другом написании) позицию ребенка (Ре) Каждый из нас раньше был младше, чем теперь; у каждого из нас за плечами детство. Жизненный опыт, приобретенный в детстве, продолжает оставаться актуальным и в зрелом возрасте; время от времени мы используем этот эмоциональный опыт и занимаем позицию Ребенка. У каждого из нас есть или были родители, или хотя бы лица, их замещающие – учителя, воспитатели. Мы помним, как они вели себя по отношению к нам. Мы периодически используем заимствованную у них модель поведения, и тогда мы занимаем позицию Родителя. Состояние Родителя – это то состояние, в котором человек считает, что знает и умеет больше, чем другие. В этом состоянии человек стремится повлиять на поведение других людей. Как правило, он руководствуется при этом нормами и правилами, которые внушили ему его собственные родители, школьные учителя и т.п. Но самое главное – он занимает по отношению к другим людям ту позицию, которую родители и учителя занимали когда-то по отношению к нему самому Наконец, основной функцией Эго в структуре личности человека, как это следовало еще из теории личности Фрейда, является принятие решений. Эго подчиняется <i>принципу реальности</i>, цель которого – сохранение целостности организма в меняющемся мире, удовлетворение тех или иных потребностей. Взрослый человек обладает способностью принимать адекватные решения, что и является в известной мере показателем его зрелости. Следовательно, время от времени мы просто обязаны занимать позицию Взрослого, предназначенную

	для принятия серьезных, взвешенных решений, соответствующих внешним обстоятельствам.
11.	Структура, функция и особенности деловой беседы. Деловая беседа – специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач; это один из наиболее часто используемых видов коммуникативного взаимодействия в управленческом общении. В отличие от деловых переговоров, которые в большей мере регламентированы и обычно ведутся между представителями разных организаций, деловые беседы в большей мере носят межличностный характер и могут вестись также между представителями одной организации. В результате деловой беседы обозначается необходимость изменений в наличной управленческой ситуации, вырабатываются планы совместных действий, устанавливаются новые отношения между собеседниками. Можно выделить следующие функции деловой беседы: • взаимное общение работников из одной деловой среды; • обмен информацией; • стимулирование деловой активности; • поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий; • контроль уже начатых мероприятий; • поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; • поддержание деловых контактов на уровне предприятий и организаций, фирм, отраслей, стран. Деловая беседа – это разговор между субъектами деловых отношений, но прежде всего это межличностное общение. Следовательно, ее участники должны принимать во внимание специфические личностные особенности, речевые характеристики, мотивы друг друга. Общая структура деловой беседы: 1. Подготовка к деловой беседе. Установление места и времени встречи. 2. Начало беседы: вступление в контакт. 3. Постановка проблемы и передача информации. 4. Аргументирование. 5. Опровержение доводов собеседника. 6. Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников. 7. Принятие решения. 8. Фиксация договоренности. 9. Завершение беседы (выход из контакта). 10. Анализ результатов беседы, своей тактики общения.
12.	Деловые переговоры как способ разрешения конфликта. Этапы переговоров. Деловые переговоры проводятся обычно между представителями разных организаций и становятся необходимыми тогда, когда имеют место противоречия, несовпадающие или даже противоположные интересы сторон. В переговорах обозначаются претензии и притязания сторон. Претензии и притязания представляют собой требования одновременно и к ситуации (к динамике ее изменения), и к действиям партнера-соперника. Притязание содержит в себе заявку на изменение или сохранение определенного положения, а претензии – требования к действиям оппонента по отношению к данной ситуации. Деловые переговоры эффективны в том случае, когда они носят принципиальный характер и отражают существо дела. Основные процедуры, необходимые при проведении принципиальных переговоров, таковы.

	Необходимо: 1. Признать наличие конфликта интересов между сторонами, но обозначать этот конфликт как общую проблему сторон. 2. Отделить людей от проблемы. 3. Сосредоточиться на интересах, а не на позициях. 4. Проанализировать интересы сторон. 5. Разрабатывать взаимовыгодные варианты. 6. Определить справедливый (взаимоприемлемый) критерий. 7. Добиться соглашения и воплощать план в жизнь. Завершившиеся переговоры (вне зависимости от их результатов) необходимо проанализировать, чтобы привести в систему полученный опыт и избавиться на будущее от повторения ошибок.
13.	Понятие малой группы и особенности её функционирования Группы делятся на большие и малые. Разница между малой и большой группой – не количественная, а качественная. Малая группа – это немногочисленное объединение людей, члены которого имеют непосредственный контакт друг с другом и общую цель. Например, это семья, небольшой трудовой коллектив, учебная группа, спортивная команда. При этом выделяют: • Условные (номинальные) малые группы. Фактически эти объединения людей не существуют, их моделируют искусственно. В таких группах оказываются объединенными люди, которые реально могут не встречаться и не взаимодействовать, или же их взаимодействие в реальной жизни не связано с тем признаком, который объединяет их в условную группу. Примеры условных групп: «Писатели XIX века», «Все блондины 7В класса». • Реальные малые группы – действительно существующие объединения людей. Реальные группы, в свою очередь, делятся на: • Естественные – это группы, которые складываются сами по себе, исходя из потребностей людей, составляющих такие группы. • Лабораторные – группы, специально созданные экспериментатором для проведения социально-психологического исследования; существуют временно, только в лаборатории. Существует также деление на формальные (официальные) и неформальные группы. • Формальная группа формируется на основании каких-либо официальных решений, определенных документов. Во главе её стоит руководитель. Например, это учебная группа в университете (формируется по решению деканата), производственный коллектив или научная лаборатория (формируется соответствующим распоряжением руководителя учреждения). • Неформальная группа – это группа, сформированная на основе общих потребностей, личных привязанностей, симпатий. Неформальной группой управляет лидер. Каждая малая группа, как и всякий живой организм, переживает ряд стадий существования – от точки возникновения до точки полного распада. Между этими крайними позициями можно наблюдать формирование, функционирование, развитие, стагнацию (застой в отношениях), регресс. Процесс существования группы включает в себя следующие моменты: • Становление лидера (и процессы руководства).

	• Распределение ролей в группе. • Принятие групповых решений. • Утверждение норм и правил, групповых мнений, ценностей (нормообразование). • Сплочение группы. • Внутригрупповые конфликты. • Воздействие группы на поведение отдельных ее членов: групповое давление, групповая поляризация, влияние авторитета (лидера). В малой группе одновременно действуют два противоположно направленных процесса – интеграция и дифференциация.
14.	Структура малой группы. Распределение ролей в группе Во всякой малой группе имеется лидер; однако, кроме лидера, в малых группах бывает представлен обширный репертуар ролей. Основную массу в группе обыкновенно составляют «потребители». Не занимая никакой самостоятельной заметной позиции, они своими действиями подтверждают статус лидера, доставляют ему удовлетворение тем, что подчиняются ему. Кроме того, «потребители» поддерживают наметившееся распределение ролей в группе. Во многих группах можно найти несколько «энтузиастов». Эти люди с удовольствием и добровольно принимают за любое дело. Конечно, «энтузиасты» приносят в группе немалую пользу; но своей активностью они нередко подавляют инициативу остальных. Нередко в группе имеется «старейшина». Это наиболее независимый и авторитетный член группы; эту роль может играть лидер группы или «энтузиаст». В ряде групп можно обнаружить человека, исполняющего роль «шута». «Шут» веселит группу в основном тем, что он служит мишенью для шуток других членов группы. Некоторые члены группы могут занимать позицию «самоопределяющихся». Эти люди с чужим мнением не считаются, предпочитают соблюдать только собственные интересы. В группе очень важна позиция «последнего». Нередко бывает так, что один и тот же человек в одном деле оказывается последним, а в другом, наоборот, преуспевает. Кроме того, можно встретить и следующие роли: • «Мученик» – вызывающий о помощи и в то же время отказывающийся от нее. • «Моралист» – который всегда прав. • «Любимчик» – пробуждающий нежные чувства и нуждающийся в защите. • «Агрессор», «защитник», «нытик», «педант», «спасатель», «жертва» и т. д. Группа обычно стремится расширить репертуар ролей.
15.	Виды малых групп: их цели и особенности внутреннего взаимодействия - Пирамидальная группа отличается следующими особенностями: • Это закрытая система; войти в нее новичку достаточно сложно. • Она построена иерархически, т. е. чем выше место, занимаемое членом группы, тем больше его права и влияние. • Информация в такой группе идет в основном по вертикали, сверху вниз

	(приказы) и снизу вверх (отчеты о их выполнении, донесения). • Каждый человек знает свое, жестко определенное место. • В группе ценятся традиции. • Руководитель (лидер) этой группы должен заботиться о подчиненных, взамен они беспрекословно подчиняются. Такие группы встречаются в армии, в налаженном производстве. Могут они формироваться и в условиях экстремальных ситуаций. Группа открытого типа имеет следующие особенности: • В такой группе каждый имеет право на инициативу, и все вопросы обсуждаются совместно и открыто. • Главное для членов открытой группы – общее дело, все они сфокусированы на решении какой-либо задачи. • Нет жесткого распределения ролей, как в пирамидальной группе; роли меняются свободно, если этого требуют интересы дела. • Отношениям в данной группе присуща эмоциональная открытость, общение носит в основном неформальный характер. Пример такой группы - творческий коллектив. Случайная (диффузная) группа отличается следующими качествами: • Каждый член группы принимает решения самостоятельно, люди в группе относительно независимы. • Члены группы совершают разнонаправленные действия (как бы двигаются в разные стороны), но что-то их объединяет. Примером такой группы можно назвать творческий союз В группе синхронного типа у всех ее членов есть некоторый единый образ цели, к которой все члены группы двигаются синхронно, даже без согласований и обсуждений. Однако это не значит, что каждый двигается к своей собственной цели совершенно независимо от остальных (тогда бы мы не могли сказать, что перед нами – группа). Типичным примером синхронной группы можно назвать спринтеров, которые одновременно несутся к финишу по беговой дорожке. С одной стороны, каждый из них имеет один и тот же образ цели – он стремится максимально быстро добежать до финиша и завоевать золотую медаль. Но в то же время это – несомненно, полноценная группа: у нее есть лидер (это тот, кто вырвался вперед); члены группы отделены невидимой внешней чертой от остальных людей (от тех, кто в забеге не участвует); наконец, эти люди неизбежно вступают между собой во взаимодействие (в данном случае это конкуренция). Благодаря такому взаимодействию они бегут к финишу значительно быстрее, чем поодиночке.
16.	Группа и личность Группа оказывает на личность человека определенное влияние. Его принято называть групповым давлением. Групповое давление – важный механизм поддержания внутренней однородности и целостности малой группы. Групповое давление поддерживает общее постоянство и сплоченность малой группы в изменяющихся условиях совместной деятельности. Осуществляться оно может, в частности, в форме санкций, применяемых к тем членам группы, которые не соблюдают общепринятых норм или ведут себя вызывающе, конфликтно по отношению к остальным. Санкции выделяют бывают двух видов – поощрительные и запретительные. Возможны четыре варианта поведения человека в группе: • сознательное, свободное принятие <u>норм и ценностей группы</u>;

	• вынужденное подчинение группе под угрозой санкций; • демонстрация антагонизма по отношению к группе; • свободное, осознанное отвержение групповых норм. Выделяют следующие проявления воздействия группы на индивидуума: 1. Человек, находящийся в группе, испытывает потребность подражать остальным членам группы, в своих мыслях и действиях присоединяться к большинству. Зачастую при этом человек отказывается от своего собственного мнения, а нередко даже игнорирует результаты собственного восприятия действительности. Такое стремление индивида слиться с группой называется конформизм. 2. Находясь в группе, человек ориентируется на мнение самого авторитетного члена группы (лидера), как на человека, который стоит в каком-либо отношении выше него. Подчиняясь лидеру группы, человек может совершать даже такие поступки, которые сам он, будучи в одиночестве, считал бы неправильными или неэтичными и никогда не совершил бы их по собственной инициативе. Такое изменение поведения называют подчинением авторитету. И в том, и в другом случае человек отказывается от собственного мнения в пользу чужого. Но есть и различия.
17.	Большая группа и толпа. Трансформация группы в толпу. Большая группа имеет не только количественное, но и качественное отличие от малой группы - В большой группе непосредственный контакт невозможен: группа слишком велика, чтобы все ее члены общались непосредственно. Очень часто члены большой группы оказываются разобщены территориально (например, живут в разных населенных пунктах и даже в разных странах). При этом многие важнейшие качества объединяют малую и большую группу. Так, подобно малой группе, большая группа также имеет внешнюю границу и отношения членства. В большие группы люди формально объединяются на основаниях разных признаков: национальных, половых, расовых, профессиональных и т.п. Так же как и в малых группах, в больших группах вырабатываются некоторые общие для всех нормы поведения, общественные и культурные ценности и традиции. Большим группам присуще общественное мнение и массовые движения, которые при посредстве малых групп доводятся до сознания каждого индивида. В случае, если внутренняя структура большой группы оказывается разрушенной, она может превратиться в толпу. С психологической точки зрения под толпой следует понимать изначально неорганизованное (или потерявшее организованность) скопление людей, не имеющее общей осознанной цели (или утратившее ее) и, как правило, находящееся в состоянии эмоционального возбуждения. Толпой как субъектом массовых форм внеколлективного поведения часто становится: • публика, под которой понимается большая группа людей, возникающая на основе общих интересов, часто без какой-либо организации, но обязательно при ситуации, которая затрагивает общие интересы и допускает рациональное обсуждение; • контактная, внешне неорганизованная общность, действующая крайне эмоционально и единодушно; • совокупность индивидов, составляющих многочисленную аморфную группу и не имеющих в своем большинстве прямых контактов между собой, но связанных каким-либо общим более или менее постоянным

	интересом. Таковыми оказываются массовые увлечения, массовая истерия, массовые миграции и т.п. Как уже говорилось выше, в группе всегда имеются <i>отношения членства</i>. Членство в большой группе, как правило, обладает для человека значительной ценностью. В отличие от группы, в толпе нет никаких отношений членства. Можно сказать про человека, что он «член такой-то группы», но выражение «член толпы» бессмысленно. Войдя в состав толпы, вы в своем общественном положении ничего не приобрели, покидая толпу – ничего не утратили.
18.	Психология масс. Типы толпы. Хотя большая группа отличается от толпы многими свойствами, у этих социальных образований есть и общие черты - например, в пределах большой группы, так же как и в толпе, могут распространяться слухи. Поэтому существует научная дисциплина, объединяющая психологию больших групп и психологию толпы – психология масс. Психика человека, находящегося в массе других людей, претерпевает определенные изменения: 1. Повышение эмоциональности восприятия всего, что он видит и слышит. 2. Повышение внушаемости и соответственное уменьшение степени критического отношения к самому себе и способности рациональной переработки воспринимаемой информации. 3. Подавление чувства ответственности за собственное поведение. 4. Появление чувства силы и сознания анонимности. Классификация типов толпы может производиться по разным признакам. Так, по принципу <i>управляемости</i> выделяют следующие типы толпы: Стихийная толпа. Формируется и проявляется без какого-либо организующего начала со стороны конкретного физического лица. Ведомая толпа. Формируется и проявляется под воздействием, влиянием конкретного физического лица, являющегося в данной толпе ее лидером. Организованная толпа. Эта разновидность толпы фактически соответствует понятию большой (иногда малой) группы. В зависимости от <i>поведения участников</i>, могут быть выделены следующие типы толпы: Окказиональная толпа. Образуется на основе любопытства к неожиданно возникшему происшествию (авария, пожар, драка и т.п.). Конвенциональная толпа. Образуется на основе интереса к какому-либо заранее объявленному массовому развлечению, зрелищу или по иному социально значимому конкретному поводу. Экспрессивная толпа. Формируется, как и конвенциональная толпа. В ней совместно выражается общее отношение к какому-либо событию (радость, энтузиазм, возмущение, протест и т.п.) Действующая толпа. Формируется, как и конвенциональная; осуществляет действия относительно конкретного объекта.
19.	Лидерство в группе как социальная роль Некоторые люди оказываются лидерами в результате формального назначения или выборов; другие – в результате неформального внутригруппового взаимодействия. То, какими качествами должен обладать человек, чтобы стать хорошим лидером, во многом зависит от ситуации. В современной социальной психологии известны различные

	классификации лидеров. По функции можно выделить следующие их типы: 1. Лидер-организатор. Нужды коллектива воспринимает как свои собственные, активно действует для их удовлетворения. Оптимистичен; считает, что большинство проблем разрешимо. 2. Лидер-творец. Привлекает к себе окружающих своей способностью видеть новое, разрешать неразрешимые проблемы. Не склонен командовать, а лишь приглашает к обсуждению. 3. Лидер-борец. Волевой, уверенный в своих силах. Склонен первым идти навстречу опасности или неизвестности, без колебания вступает в борьбу. Отстаивает то, во что верит; неуступчив. 4. Лидер-дипломат. Если бы он использовал свои способности во зло, то его вполне можно было бы назвать мастером интриги. Опирается на превосходное знание ситуации и ее скрытых деталей, всегда в курсе сплетен и пересудов; хорошо знает, на кого и как можно повлиять. 5. Лидер-утешитель. Вежлив, предупредителен, способен к сопереживанию. Привлекает людей тем, что готов поддержать в трудную минуту. Уважает людей, относится к ним доброжелательно. Другая классификация затрагивает содержание лидерской деятельности. 1. Деловое лидерство характерно для формальных групп, решающих производственные задачи. В его основе такие качества как высокая компетентность, умение лучше других решать организационные задачи, деловой авторитет, наибольший опыт в данной области деятельности. 2. Эмоциональное лидерство возникает в неформальных группах на основе человеческих симпатий, притягательности лидера как участника межличностного общения. Эмоциональный лидер вызывает у людей доверие, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность, создает атмосферу психологического комфорта 3. Информационное лидерство предполагает умение все знать, все объяснить, всегда найти нужную информацию; такой лидер обладает большой эрудицией. Информационный лидер – это «мозг группы».
20	Стили руководства и организаторские способности. Управляя коллективом, руководитель пользуется тем или иным <i>стилем руководства</i> – определенной совокупностью приемов, методов и межличностных отношений, позволяющей выстроить соответствующую модель общения с коллективом. Принято выделять следующие стили: • Авторитарный стиль • Демократический стиль • Попустительский стиль Для авторитарного стиля характерно жесткое управление и всеобъемлющий контроль. Руководитель, практикующий такой стиль, нередко допускает нетактичные замечания в адрес одних подчиненных и беспричинные, необоснованные похвалы другим. Авторитарный руководитель не только определяет общие цели деятельности и задание, но и указывает способы выполнения его, а также жестко решает, кто с кем будет работать. Задания и способы выполнения часто даются подчиненным поэтапно, и это снижает мотивацию к труду, поскольку подчиненному при таком подходе неясна конечная цель его трудовых усилий. Все эти приемы свидетельствуют об отсутствии доверия со стороны руководителя к собственным подчиненным. Всякие проявления инициативы со стороны подчиненных авторитарный руководитель пресекает, рассматривая ее как недопустимое самоуправство.

	При демократическом стиле руководства группа активно участвует в обсуждении хода предстоящей работы, особенностей ее организации. В случае успеха или, наоборот, провала в работе оцениваются факты, а не личность. В результате у рядовых членов группы развивается уверенность в себе, стимулируется самоуправление. В коллективе возрастает активность, общительность и доверительность взаимоотношений. Члены коллектива проявляют живой интерес к работе, позитивную внутреннюю мотивацию деятельности. Демократический стиль руководства считается оптимальным, но в некоторых случаях (например, в экстремальных ситуациях, когда срочность и решительность действий важнее, чем демократичность принятия решений) более эффективным оказывается авторитарный стиль. Попустительский (либеральный) стиль руководства считается наихудшим. В этом случае руководитель практически самоустранивается от своих управленческих функций и избегает брать на себя какую-либо ответственность. При всех очевидных недостатках этого стиля, положительным является то, что инициатива подчиненных не подавляется. Но это сопровождается низкой удовлетворенностью работой, а сам объем выполняемой работы существенно снижается.																					
21.	Сильный и слабый руководитель. Классификация и особенности. Главная черта эффективного руководства – гибкость. В зависимости от специфики ситуации, руководитель должен умело использовать преимущества того или иного стиля руководства и нейтрализовать его недостатки. Вместе с тем, некоторые руководители, в силу своих личных особенностей, поступают наоборот: из всех возможных стилей управления они берут на вооружение только слабые стороны. <table><tr><th>Ситуация</th><th>Сильный руководитель</th><th>Слабый руководитель</th></tr><tr><td>Планирование работы</td><td>Разрабатывает стратегию, предвидя развитие событий</td><td>«Плетется в хвосте» у событий, запоздалыми действиями пытается исправить ситуацию</td></tr><tr><td>Отношение к будущему</td><td>Основывается на позитивном, оптимистическом взгляде на будущее, воодушевляет подчиненных</td><td>Демонстрирует пессимистический настрой и заражает им окружающих</td></tr><tr><td>Оценка ситуации</td><td>Умеет воспринять ситуацию в целом</td><td>Не видит за деревьями леса и тонет в мелочах</td></tr><tr><td>Мотивация</td><td>Мотивирован на достижение успеха</td><td>Мотивирован на избегание неудачи</td></tr><tr><td>Принятие решений</td><td>Решения принимает после всестороннего обдумывания и необходимых консультаций. Всегда учитываются прежние решения, с тем, чтобы новые распоряжения, по возможности, не противоречили предыдущим</td><td>Решения принимает экспромтом. Предыдущие решения во внимание не принимаются</td></tr><tr><td>Большая</td><td>Делегирует максимум</td><td>Стремится все делать сам, в</td></tr></table>	Ситуация	Сильный руководитель	Слабый руководитель	Планирование работы	Разрабатывает стратегию, предвидя развитие событий	«Плетется в хвосте» у событий, запоздалыми действиями пытается исправить ситуацию	Отношение к будущему	Основывается на позитивном, оптимистическом взгляде на будущее, воодушевляет подчиненных	Демонстрирует пессимистический настрой и заражает им окружающих	Оценка ситуации	Умеет воспринять ситуацию в целом	Не видит за деревьями леса и тонет в мелочах	Мотивация	Мотивирован на достижение успеха	Мотивирован на избегание неудачи	Принятие решений	Решения принимает после всестороннего обдумывания и необходимых консультаций. Всегда учитываются прежние решения, с тем, чтобы новые распоряжения, по возможности, не противоречили предыдущим	Решения принимает экспромтом. Предыдущие решения во внимание не принимаются	Большая	Делегирует максимум	Стремится все делать сам, в
Ситуация	Сильный руководитель	Слабый руководитель																				
Планирование работы	Разрабатывает стратегию, предвидя развитие событий	«Плетется в хвосте» у событий, запоздалыми действиями пытается исправить ситуацию																				
Отношение к будущему	Основывается на позитивном, оптимистическом взгляде на будущее, воодушевляет подчиненных	Демонстрирует пессимистический настрой и заражает им окружающих																				
Оценка ситуации	Умеет воспринять ситуацию в целом	Не видит за деревьями леса и тонет в мелочах																				
Мотивация	Мотивирован на достижение успеха	Мотивирован на избегание неудачи																				
Принятие решений	Решения принимает после всестороннего обдумывания и необходимых консультаций. Всегда учитываются прежние решения, с тем, чтобы новые распоряжения, по возможности, не противоречили предыдущим	Решения принимает экспромтом. Предыдущие решения во внимание не принимаются																				
Большая	Делегирует максимум	Стремится все делать сам, в																				

	нагрузка	полномочий подчиненным, сам следит за главными, стратегическими направлениями	результате у него ни на что не хватает времени
	Подчиненному дается задание	Доводит до сведения подчиненного, <i>что</i> он должен делать; а <i>как</i> он это будет делать – подчиненному предстоит решать самому	Объясняет подчиненному, что и как он должен делать, вникая во все мелочи; подчиненный лишается инициативы, а руководитель берет на себя ненужную ответственность
	Проводится совещание	Умеет слушать. Дает высказаться всем присутствующим, начиная с младшего; сам говорит последним	Не умеет слушать. Говорит сам от начала до конца, не дает высказаться подчиненным
22.	Выстраивание социально-психологического климата в коллективе. Социально-психологический климат организации составляет важнейшее условие продуктивной деятельности коллектива и каждого отдельного работника. Благоприятный социально-психологический климат характеризуют следующие проявления: • оптимизм, • радость общения, • доверие, • чувство защищенности, безопасности и комфорта, • взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, • межличностные симпатии, • открытость коммуникации (когда нет необходимости скрывать от коллег какую-либо информацию), • уверенность, • бодрость, • возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания и т.д. Неблагоприятный социально-психологический климат характеризуют: • пессимизм, • раздражительность, • скука, • высокая напряженность и конфликтность отношений в группе, • неуверенность, боязнь ошибиться или произвести плохое впечатление, • страх наказания, • неприятие, непонимание, враждебность, подозрительность, недоверие друг к другу, • нежелание вкладывать усилия в совместный продукт, в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность и т.д.		