**ОП.12 Психология общения**

**Преподаватель: Долженко Маргарита Леонидовна**

**Ответы присылать на адрес электронной почты:** [margo\_belovo@mail.ru](mailto:margo_belovo@mail.ru)

Распределение вариантов для выполнения зачета (вариант определяется согласно списочному составу группы, первый в списке – 1 вариант и т.д.)

|  |  |
| --- | --- |
| Номер варианта | Номера вопросов |
| 1 | 1, 26, 51, 76 |
| 2 | 2, 27, 52, 77 |
| 3 | 3, 28, 53, 78 |
| 4 | 4, 29, 54, 79 |
| 5 | 5, 30, 55, 80 |
| 6 | 6, 31, 56, 81 |
| 7 | 7, 32, 57, 82 |
| 8 | 8, 33, 58, 83 |
| 9 | 9, 34, 59, 84 |
| 10 | 10, 35, 60, 1 |
| 11 | 11, 36, 61, 2 |
| 12 | 12, 37, 62, 3 |
| 13 | 13, 38, 63, 4 |
| 14 | 14, 39, 64, 5 |
| 15 | 15, 40, 65, 6 |
| 16 | 16, 41, 66, 7 |
| 17 | 17, 42, 67, 8 |
| 18 | 18, 43, 68, 9 |
| 19 | 19, 44, 69, 10 |
| 20 | 20, 45, 70, 11 |
| 21 | 21, 46, 71, 12 |
| 22 | 22, 47, 72, 13 |
| 23 | 23, 48, 73, 14 |
| 24 | 24, 49, 74, 15 |
| 25 | 25, 50, 75, 16 |

Ответ оформляется рукописно (он качественно фотографируется) или в печатном виде на листах формата А4 и отправляется на адрес электронной почты преподавателя. Работы обязательно необходимо подписать: специальность, группа, ФИО

**Вопросы зачета**

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Перечислите виды межличностного общения.
6. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке?
7. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?
8. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
9. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
10. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
11. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
12. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
13. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
14. Назовите виды невербальных средств общения.
15. Назовитесущностьпонятий"кинесика","проксемика","экстралингвистика", "просодика", "визуальный контакт".
16. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
17. Почему по речи судят об общей культуре человека?
18. Чем различаются формальное и неформальное общение?
19. Какие виды межличностного общения вы знаете?
20. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
21. Какие роли присущи людям в группе?
22. Что такое роль, и какие роли используются в групповой работе?
23. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?
24. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
25. Организация коммуникативного процесса.
26. Понятия "коммуникатор", "реципиент", "обратная связь".
27. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.
28. Что вы можете рассказать о барьерах общения?
29. Что вы понимаете под барьером общения? Каковы, с вашей точки зрения, их причины и способы преодоления?
30. Назовите правила преодоления барьеров в общении.
31. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
32. Механизмы психологической защиты.
33. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
34. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
35. В чем заключается коммуникативная сторона общения, какие средства используются в коммуникации?
36. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
37. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
38. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?
39. Расскажите, как надо и как не надо слушать.
40. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
41. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
42. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?
43. Какие существуют приемы эффективного слушания?
44. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
45. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
46. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
47. Для чего нужны «техники общения»?
48. Раскройте содержание понятия «конфликт».
49. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
50. Что запрещено в конфликте?
51. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
52. Основные стадии протекания конфликта.
53. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
54. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
55. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
56. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
57. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
58. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
59. Основные стадии протекания конфликта.
60. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
61. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
62. Конструктивные и деструктивные конфликты.
63. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
64. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
65. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
66. Что означает «уметь общаться»?
67. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
68. Фазы делового общения.
69. Основные этапы деловых переговоров.
70. Стили делового общения партнеров.
71. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
72. В чем заключается основная задача делового общения?
73. Особенности делового общения в разных странах.
74. Как пригласить к телефону коллегу?
75. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
76. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
77. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
78. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
79. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
80. Манеры общения.
81. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
82. Чем отличается деловой этикет от неформального?
83. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
84. Какова роль этикета в вашей настоящей профессии?

Зачет зачитывается в том случае, если аттестуемый дал правильные ответы на три вопроса.