

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

УТВЕРЖДЕНО
Директор
АНОИО БАЭС
С.А. Охраменко
« 30 » 2023г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н., О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и), к.э.н. О.Н. Бурова Бурова О.Н.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1/26 от « 29 » 08 2023г.

Председатель ПЦК, к.э.н. О.Н. Бурова Бурова О.Н.

Волоколамск - 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ.....	3
3. ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ..	6

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Психология общения».

ФОС включают контрольные измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании:

- основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
- учебного плана по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
- рабочей программы дисциплины ОП. 08 «Психология делового общения и конфликтология».

–

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Перечень умений, знаний, общих и профессиональных компетенций

Дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОП.08 Психология делового общения и конфликтология обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять

техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета. Использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции**:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

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

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК.1.1 – Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 – Информировать потребителя о туристических продуктах.

ПК 1.3 – Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристического продукта.

ПК 1.4 – Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1 – Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК.2.2 – Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3 – Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4 – Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

2.2. Форма аттестации

Формой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценивание уровней сформированности профессиональных и общих компетенций, а также освоения знаний и умений проводится в рамках текущего и промежуточного контроля.

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающиеся демонстрируют три уровня сформированности

профессиональных и общих компетенций: пороговый, базовый и повышенный.

Для каждого конкретного этапа формирования компетенции определены категории «знать», «уметь», в которые вкладывается следующий смысл:

- «уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- «знать» - воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, рабочей программой дисциплины ОГСЭ. 03 «Психология общения» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

4.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения. Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля: - выполнение и защита практических работ, - проверка выполнения самостоятельной работы студентов, - проверка выполнения контрольных работ.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, решение задач,

тестирование по темам отдельных занятий. Выполнение и защита практических работ.

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями.

В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Практикум включает семинарские занятия.

Практические занятия:

«Социально-психологические закономерности общения».

«Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения».

«Психологическая характеристика перцептивной стороны общения».

«Психологическая характеристика интерактивной стороны общения».

«Психологическая характеристика общения в поликультурной образовательной среде».

«Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе».

«Особенности конфликтов субъектов образовательного процесса в процессе общения».

Тематический план практических занятий

№ п/п	Примерная тематика семинаров	Всего часов	Наименование оценочного средства
1.	Социально-психологические закономерности общения	2	Реферат Презентация Тестовые задания
2.	Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения	2	Кейс-задачи Реферат Тестовые задания
3.	Психологическая характеристика перцептивной стороны общения	2	Реферат Презентация Тестовые задания

4.	Психологическая характеристика интерактивной стороны общения	2	Дискуссия (круглый стол) Тестовые задания
5.	Психологическая характеристика общения в поликультурной образовательной среде	2	Реферат Презентация Тестовые задания
6.	Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе	2	Реферат Презентация Контрольная работа Кейс-задачи Творческие задания Тестовые задания
7.	Особенности конфликтов субъектов образовательного процесса в процессе общения	2	Творческое задание Презентация Тестовые задания

4.2. Комплект контрольно-оценочных средств

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Психология общения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
8 семестр			
1.	Социально-психологические закономерности общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Реферат Презентация Тестовые задания
2.	Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Кейс-задачи Реферат Тестовые задания
3.	Психологическая характеристика перцептивной стороны общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Реферат Презентация Тестовые задания
4.	Психологическая характеристика интерактивной стороны общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Круглый стол Тестовые задания

5.	Психологическая характеристика общения в поликультурной среде	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Реферат Презентация Тестовые задания
6.	Сущностная характеристика межличностного делового общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Презентация Контрольная работа Кейс-задачи Творческие задания Тестовые задания
7.	Особенности конфликтов субъектов образовательного процесса в процессе общения	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Творческие задания Презентация Тестовые задания Реферат
	Темы 1-7	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 2.1, ПК 2.2, 2.3, 2.4	Дифференцированный зачет

Перечень используемых оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Кейс-задача	Инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач.	Комплект задач
4	Презентация/ Блок-схема	Средство проверки умений представлять полученные знания в наглядном виде.	Темы презентаций/ обозначенные структурные компоненты

			схемы
5	Круглый стол	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения задания по теме или разделу учебной дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения
6	Творческое задание	Средство проверки умений применять полученные знания для выполнения задания по теме или разделу учебной дисциплины	Комплект заданий
7	Тестовое задание	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Комплект тестовых заданий

Темы рефератов

Тема 1.1. «Социально-психологические закономерности общения» (реферат).

1. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию.
2. Влияние потребностей личности на общение.
3. Интерактивная модель общения.
4. Категория общения в различных теориях личности.
5. Коммуникативный барьер и его виды.
6. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения.
7. Модели общения.
8. Общение как форма взаимодействия.
9. Основные приемы и техники общения: сравнительная характеристика.
10. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.
11. Соотношение потребностей и установок личности в общении.
12. Способы повышения качества передачи информации.
13. Стратегии тактики и виды общения.
14. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации.

15. «Маски» и их влияние на эффективность общения.
16. Манипуляции в общении.
17. Средства и механизмы манипулятивного поведения.
18. Транзакционная модель общения.

Тема 1.2. «Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения»

1. Возрастные особенности партнеров общения – барьер взаимодействия.
2. Статусно-позиционно-ролевая область затруднений в общении.
3. Профессиональная деятельность как область затруднений в общении.
4. Этно-социокультурная область затруднений в профессиональной деятельности
5. Область индивидуально-психологических затруднений в профессиональном взаимодействии.
6. Взаимооценка как затруднение общения между партнерами по общению.

Тема 2.1. «Психологическая характеристика общения в поликультурной среде»

1. Культура межнационального общения как часть духовной жизни многонационального общества.
2. Роль национальных стереотипов в культуре межнационального общения.
3. Обычай — ритуал — обряд: сущность, признаки, примеры.
4. Формирование культуры межнационального общения как способ предупреждения межнациональных конфликтов.
5. Социально-психологическая защита этнических меньшинств.

Тема 1.3. «Психологическая характеристика перцептивной стороны общения» (реферат)

1. Влияние возрастных характеристик на восприятие людьми друг друга.
2. Влияние личностных характеристик на восприятие людьми друг друга.
3. Влияние профессиональных характеристик на восприятие людьми друг друга.
4. Имидж как детерминанта межличностной аттракции.
5. Категоризация и социальные стереотипы.
6. Ошибки при восприятии людьми друг друга: психологический анализ.
7. Человек как объект и субъект восприятия.
8. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.

Тема 3.1. «Особенности конфликтов субъектов в процессе общения» (реферат)

1. «Трудные люди» в межличностном конфликте.
2. Динамика развития межличностного конфликта.
3. Конфликтность личности в межличностных отношениях.
4. Правила рационального поведения в конфликте.
5. Социально-психологические основы предупреждения конфликтов.
6. Способы профилактики конфликтов.
7. Способы разрешения конфликтов.
8. Стадии развития конфликта.
9. Структура конфликтов.
10. Субъективные и объективные причины конфликтов.
11. Тактика конфликтного поведения.
12. Техники поведения в ситуации конфликта.
13. Типология конфликтов.
14. Типы конфликтной личности.

15. Управление конфликтами.
16. Формирование навыков эффективного поведения в конфликтах.
17. Функции конфликтов.
18. Этапы и методы управления конфликтами.
19. Этические нормы взаимодействия в конфликте.
20. Эффективность использования стратегий поведения в конфликтной ситуации.
21. Активные методы повышение коммуникативной компетентности.
22. Коммуникативная компетентность и условия ее формирования.
23. Методы развития коммуникативных способностей.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он продемонстрировал полноту и глубину знаний в рамках тематики реферата (доклада), знает основные термины, фамилии ученых, исследовавших изучаемую проблему, способен анализировать и синтезировать научную литературу по заявленной проблеме. Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

оценка «хорошо» выставляется студенту, который продемонстрировал полноту и глубину знаний по всем вопросам реферата (доклада), логично излагает материал, умеет применить психолого-педагогические знания для решения конкретных методических проблем.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, при наличии у него знаний основных категорий и понятий по изучаемой проблеме, умения достаточно грамотно изложить материал.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не освоил основного содержания реферата, не владеет знаниями по обязательной психолого-педагогической и методической литературе, не смог четко и грамотно изложить материал.

Темы презентаций

Тема 1.1. «Социально-психологические закономерности общения».

1. Барьеры в общении.
2. Современные проблемы общения.
3. Типы собеседников в общении.
4. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на общение.
5. Феномен общения в литературе (изобразительном искусстве, истории, кинематографе, музыке).

Тема 1.3. «Психологическая характеристика перцептивной стороны общения».

1. Идентификация как механизм социальной перцепции.
2. Рефлексия как механизм социальной перцепции.
3. Стереотипизация как механизм социальной перцепции.
4. Эффекты межличностного восприятия.
5. Социально-перцептивный стиль личности.

Тема 2.1. «Психологическая характеристика общения в поликультурной образовательной среде»

1. Межэтническое взаимодействие как социально-психологическое явление.
2. Проблема межэтнической толерантности в образовательной среде.
3. Формы и методы воспитания культуры межэтнического взаимодействия в дошкольном образовании.
4. Формы и методы воспитания культуры межэтнического взаимодействия в начальной школе.
5. Формы и методы воспитания культуры межэтнического взаимодействия в средней школе.
6. Формы и методы воспитания культуры межэтнического взаимодействия в старшей школе.

Тема 2.2. «Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе».

1. Регулирование и коррекция как формы педагогического воздействия.
2. Педагогическое мастерство.
3. Элементы технологии педагогической воздействия: педагогическое общение, педагогическая оценка, педагогическое требование, конфликт, педагогическая техника.
4. Психологический климат в группе.
5. Педагогическая реакция на поступок.
6. Особенности воздействия на клиента.

Тема 3.1. «Особенности конфликтов субъектов в процессе общения»

1. Предупреждение и устранение конфликтов в работе коллектива
2. Способы поведения руководителя в конфликтных ситуациях.
3. Виды конфликтов в коллективе, типичные способы их разрешения.
4. Предупреждение и разрешение конфликтов делового и личного планов в коллективе.
5. Типы и способы разрешения конфликтов в коллективе
6. Эффективные способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов в коллективе.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он представил достаточно полную и развернутую презентацию в рамках исследуемой проблемы, знает основные термины, фамилии ученых, исследовавших изучаемую проблему, способен анализировать и синтезировать научную литературу по заявленной проблеме; продемонстрировал уверенное владение и интеграцию всех элементов медиаработы; умеет применить психолого-педагогические знания для решения конкретных методических проблем.

– оценка «хорошо» выставляется студенту, который продемонстрировал полноту и глубину знаний по всем вопросам содержания презентации, логично излагает материал, продемонстрировал эффективное владение и интеграцию всех элементов медиаработы; умеет применить психолого-педагогические знания для решения конкретных методических проблем.

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, при наличии у него знаний основных категорий и понятий по изучаемой проблеме, умения достаточно грамотно изложить материал, осуществить отбор и анализ материала, включаемого в презентацию по исследуемой проблеме; проявил некоторую степень владения большинством элементов медиаработы.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который представил презентацию, не соответствующую заявленным требованиям или представил не авторскую презентацию, не освоил основного содержания проблемы, не смог четко и грамотно изложить материал; продемонстрировал минимальное владение основными элементами медиаработы или же их полное отсутствие.

Кейс-задача

Тема 1.2. «Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения».

Кейс-задача 1.

«Три фигурки» (индийская притча)

Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее, продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок.

Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:

- Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

Вопросы и задания:

1. Определите психотип собеседников по фигуркам-символам.
2. Охарактеризуйте особенности общения каждого психотипа собеседника.

Кейс-задача 2.

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе-хе...(Ф. М. Достоевский)

4.Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6.Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову – Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Вопросы и задания:

1. Определите в прозаических и поэтических отрывках по вербальным и невербальным «сигналам», что в действительности происходит с их персонажами. Ответ аргументируйте.

Кейс-задача 3.

Прочитайте ситуации:

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай – может пропасть правда, – говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Вопросы и задания:

А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...»:

1. Определите, нужны ли они в разговоре? Ответ аргументируйте.
2. Объясните на заданных в кейс-задачах функцию пауз. Ответ аргументируйте.

Кейс-задача 4.

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

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

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Вопросы и задания:

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

1. Объясните, где она длиннее, где короче и почему?
2. Определите, какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

3. Объясните примеры межкультурных и индивидуальных различий в кейс-задаче. Ответ аргументируйте.

Кейс-задача 5.

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».

Вопросы и задания:

1. Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Ответ аргументируйте.

2. Какие бы рекомендации дали вы представителям профессий типа «человек-человек»? Ответ аргументируйте.

Тема 2.2. «Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе».

Осмыслите представленную профессиональную ситуацию и предложите эффективное решение

Задание (я):

Ситуация 1.

В письменной работе творческого характера, выполненной старшеклассницей, учительница находит какую-то нелепость или грубую ошибку (например: Рафаэле вместо Рафаэль, оскетизм вместо аскетизм). Как реагировать?

а) никак; исправить — и все.

б) исправить, а, разбирая работы на следующем уроке, назвать несколько глупостей, не называя фамилий авторов.

в) самые "яркие" глупости едко высмеять, назвав авторов.

г) поставить две оценки: одну — за содержание, другую — за грамотность.

д) задумайтесь о причинах не только безграмотности, но и бескультурья многих ребят...

Ситуация 2.

Ученик провинился. Учитель говорит: "Давай дневник", а мальчик отвечает "Я забыл его дома". Что делать?

а) спросить: "А голову ты дома не забыл?"

б) строго сказать: "Тогда иди домой за дневником, заодно захвати родителей — я хочу с ними поговорить".

в) пообещать: "Ну, ладно, вечером я позвоню твоим родителям, чтобы завтра напомнили тебе взять дневник".

г) предупредить: "Ну, что ж, постарайся не забыть его завтра!".

д) попросить: "Покажи-ка свой портфель, что-то я сомневаюсь, что это правда".

е) сухо сказать: "Раз дневника нет, идем к директору".

Ситуация 3.

Урок литературы. Учащиеся работают с текстом произведения Д. Фурманова «Чапаев», находят и читают вслух те части, которые рассказывают о действиях командира. В тетрадь выписываются глаголы, характеризующие стремительность действий Чапаева, выводы. Через некоторое время замечаю: Женя сидит, не включился в работу. На вопрос: «Ты уже справился?» отвечает: «И не думал!». Как реагировать учителю?

Ситуация 4.

Ученик 7-го класса выбегает из классной комнаты и сильно толкает учительницу, входящую в класс. Учащиеся замерли. Мальчик извинился. Что должна сделать учительница в такой ситуации?

Ситуация 5.

В 5-м классе учился Вова, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Вова решил проучить учительницу, а себе прибавить славы. Когда пришла

учительница на урок, он, как дежурный, доложил что положено, и вдруг что-то сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом вдруг поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой. Как реагировать учительнице?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он продемонстрировал полноту и глубину теоретических и методологических знаний по всем кейс-задачам, владеет профессиональной терминологией, смог аргументировано доказать представленный вариант решения практической ситуации.

- оценка «не зачтено» он не продемонстрировал теоретические и методологические знания по кейс-задачам и пути их решения, владеет «бытовой» терминологией, не смог аргументировано доказать представленный вариант решения практической ситуации.

Темы индивидуальных и групповых творческих заданий

Тема 2.2. «Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе».

Индивидуальные творческие задания:

1. Разработать методические рекомендации по применению приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.
2. Подготовить карточки с описанием эффективных приемов в общении педагога с учащимися разных возрастов, с описанием возможных ситуаций их применения.

Групповые творческие задания:

1. Подготовить картотеку алгоритмов по использованию приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
2. Организовать на практическом занятии обучающий тренинг по использованию приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Тема 3.1. «Особенности конфликтов субъектов образовательного процесса в процессе общения»

Индивидуальные творческие задания:

1. Осуществить просмотр мультипликационного фильма Б. Гарина «Адажио».
2. Представить психологический анализ конфликта.
3. Разработать предложения по профилактике конфликта, определившего сюжет.

Индивидуальные творческие задания:

1. Составить психологический портрет конфликтной личности.
2. Определить, какие стратегии взаимодействия будут самыми результативными для «нейтрализации» такого типа личности.

Индивидуальные творческие задания:

1. Описать структуру конфликта на примере литературного произведения.
2. Определить вид конфликта, используя типологию конфликтов.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных вопросов по теме задания; устанавливает содержательные внутрипредметные и межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем психологии общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Выполненное задание изложено в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; задание выполнено самостоятельно;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрирует полное раскрытие основных вопросов по теме задания; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в освещении проблем психологии

общения представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; выполненное задание изложено в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в раскрытии основных вопросов по теме задания допускает существенную ошибку; выполненное задание недостаточно логически выстроено; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены внутриспредметные и межпредметные связи; выполненное задание носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если сообщение студентом не подготовлено, либо в раскрытии основных вопросов по теме задания демонстрирует непонимание основных вопросов изучаемой темы (проблемы); допущен ряд существенных ошибок; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Тема 1.4. «Психологическая характеристика интерактивной стороны общения»

1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?

- Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?
- Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?
- У меня много друзей или очень мало?
- Много ли времени провожу я с моими друзьями?
- Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?
- Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей и я очень часто испытываю чувство одиночества?
- Что для меня предпочтительнее: небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?
- Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?

- Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?
- Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?
- Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?
- Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем -то они подобны мне, а в чем -то отличны? В чем?
- Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?
- Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?

- Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?
- Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

- О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?
- Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?
- Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?
- Каковы мои отношения с начальством?
- Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. Каковы мои основные ценности в межличностном и профессиональном общении?

- Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?
- Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?
- В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?
- Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?
- Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?
- Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?
- Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу или другие занятия?
- Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению; полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления; грамотно и четко формулирует вопросы; или понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других участников, или не принимает участия в обсуждении.

Комплект заданий для контрольной работы

Тема 2.2. «Сущностная характеристика педагогического общения в образовательном процессе».

Вариант 1

Задание 1. Особенности педагогической деятельности

Задание 2. Структура педагогической направленности.

Задание 3. Модели педагогического общения.

Вариант 2

Задание 1. Структура педагогической деятельности

Задание 2. Типы педагогической направленности.

Задание 3. Психологическая сущность педагогического общения.

Вариант 3

Задание 1. Функции и противоречия педагогической деятельности

Задание 2. Уровни продуктивности педагогической деятельности

Задание 3. Основные стороны педагогического общения

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных вопросов по теме задания; устанавливает содержательные внутрипредметные и межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем психологии общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Выполненное задание изложено в определенной

логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; задание выполнено самостоятельно;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрирует полное раскрытие основных вопросов по теме задания; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в освещении проблем психологии общения представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; выполненное задание изложено в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в раскрытии основных вопросов по теме задания допускает существенную ошибку; выполненное задание недостаточно логически выстроено; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены внутрисубъектные и межпредметные связи; выполненное задание носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если сообщение студентом не подготовлено, либо в раскрытии основных вопросов по теме задания демонстрирует непонимание основных вопросов изучаемой темы (проблемы); допущен ряд существенных ошибок; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Комплект тестовых заданий

Вариант 1

Тестовые задания
1. Коммуникативная сторона общения а) обмен информацией б) восприятие и понимание друг друга в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект а) духовное б) примитивное в) манипулятивное г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится а) речь б) интонация в) мимика г) язык
5. Движение рук, головы, ног, туловища в процессе общения а) кинесика б) проксемика в) мимика г) такесика
6. К какой группе коммуникативных барьеров относится затруднение общения, возникающее при различиях в стиле изложения а) непонимания б) социально-культурных различий в) отношения
7. Доминирование в общении это а) открытое воздействие на партнера б) скрытое воздействие на партнера в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

<ul style="list-style-type: none"> а) конфликтоген б) инцидент в) конфликтная ситуация
<p>9.Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания</p> <ul style="list-style-type: none"> а) эмпатия б) идентификация в) рефлексия
<p>10.Перцептивная сторона общения это</p> <ul style="list-style-type: none"> а) обмен информацией б) восприятие и понимание друг друга в) взаимодействие друг с другом
<p>11.Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника</p> <ul style="list-style-type: none"> а) духовное б) примитивное в) манипулятивное г) деловое
<p>12.Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции</p> <ul style="list-style-type: none"> а) формально-ролевое б) контакт масок в) светское г) примитивное
<p>13.К вербальным средствам общения относится</p> <ul style="list-style-type: none"> а) речь б) жесты в) мимика г) дистанции между собеседниками
<p>14.Пространственная и временная организация общения</p> <ul style="list-style-type: none"> а) кинесика б) проксемика в) мимика г) такесика

<p>15.Сложный, многоплановый процесс, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработкой единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека называется</p> <p>а) интериоризация б) рефлексия в) адаптация г) общение</p>
<p>16.Реакции партнера по общению, его отношение к содержанию общения, которое поступает обратно от реципиента к коммуникатору называется</p> <p>а) психологическая обратная связь б) коммуникативные барьеры в) коммуникативное воздействие г) особенности информации</p>
<p>17.Функция общения, связанная с оценкой людей, с установлением определенных эмоциональных отношений между ними называется</p> <p>а) прагматическая б) формирующая в) функция организации и поддержания межличностных отношений г) функция подтверждения</p>
<p>18.Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению называется</p> <p>а) идентификация б) коммуникативный барьер в) каузальная атрибуция г) интеракция</p>
<p>19.Самый примитивный уровень общения, предполагающий простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться</p> <p>а) фатический б) информационный в) личностный г) интеллектуальный</p>
<p>20.Фактор восприятия человека, проявляющийся в ситуации неравенства</p>

<p>партнеров по общению в той или иной сфере называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) фактор отношения б) фактор привлекательности в) фактор превосходства г) стереотип
<p>21.Попытка поставить себя на место партнера по общению, чтобы предположить его внутреннее состояние называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) каузальная атрибуция б) рефлексия в) эмпатия г) идентификация
<p>22.Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (приписывание причин) называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) каузальная атрибуция б) рефлексия в) эмпатия г) идентификация
<p>23.Эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся между собой людей называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) заражение б) внушение в) подражание г) убеждение
<p>24.Интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) заражение б) внушение в) подражание г) убеждение
<p>25.Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов, возникающих в процессе взаимодействия, называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) сотрудничество б) конфликт в) компромисс г) уступчивость

д) избегание
<p>26. Конфликт, протекающий во внутреннем мире человека и возникающий при наличии у человека различных целей, мотивов, желаний называется</p> <p>а) внутриличностный</p> <p>б) межличностный</p> <p>в) личностно-групповой</p> <p>г) межгрупповой</p>
<p>27. Конфликт, возникающий в случае несоответствия поведения личности групповым нормам, представляет собой столкновение отдельного человека и группы в целом называется</p> <p>а) внутриличностный</p> <p>б) межличностный</p> <p>в) личностно-групповой</p> <p>г) межгрупповой</p>
<p>28. Конфликт, ведущий к рассогласованию взаимодействий, ухудшению эмоционального состояния личности или группы называется</p> <p>а) деструктивный</p> <p>б) межличностный</p> <p>в) личностно-групповой</p> <p>г) межгрупповой</p>
<p>29. К конструктивным функциям конфликта относят</p> <p>а) полное или частичное устранение противоречий между участниками;</p> <p>б) снижение эффективности деятельности;</p> <p>в) глубокое оценивание индивидуально-психологических особенностей оппонентов;</p> <p>г) ослабление психологической напряженности между участниками конфликта;</p> <p>д) закрепление в группе насильственных способов решения проблем</p>
<p>30. Основные участники конфликта, которые могут действовать как частные, официальные, юридические лица, а так же объединиться в группы в структуре конфликта называются</p> <p>а) объект конфликта.</p> <p>б) предмет конфликта.</p> <p>в) стороны конфликта.</p> <p>г) условия конфликта</p>
31. Установите последовательность в стадиях развития конфликта

<p>а) осознание объективной конфликтной ситуации</p> <p>б) разрешение конфликта</p> <p>в) возникновение объективной конфликтной ситуации</p> <p>г) переход к конфликтному поведению</p>
<p>32. Существенным признаком внушения является</p> <p>а) некритичное восприятие информации</p> <p>б) недоверие</p> <p>в) критичное восприятие информации</p>
<p>33. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией</p> <p>а) психическое заражение</p> <p>б) конформность</p> <p>в) убеждение</p> <p>г) подражание</p>
<p>34. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?</p> <p>а) понимание целей партнера</p> <p>б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения</p> <p>в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения</p> <p>г) знание индивидуальных особенностей партнера</p>
<p>35. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:</p> <p>а) неформальное общение</p> <p>б) конфиденциальное общение</p> <p>в) деловое общение</p> <p>г) внутриличностный диалог</p>
<p>36. Факторы, снижающие эффективность публичного выступления</p> <p>а) длинные сложные предложения</p> <p>б) пословицы и поговорки</p> <p>в) паузы</p> <p>г) жесты</p>
<p>37. Дистанция между общающимися 0 – 0,50 м</p> <p>а) интимная</p> <p>б) личная</p>

<p>в) социальная</p> <p>г) публичная</p>
<p>38. Разнообразные движения руками во время общения</p> <p>а) мимика</p> <p>б) поза тела</p> <p>в) жесты</p> <p>г) зрительный контакт</p>
<p>39. Интерактивную сторону общения составляет</p> <p>а) особенности взаимодействия</p> <p>б) передача информации</p> <p>в) образ партнера по общению</p>
<p>40. Признаки доминирующего рукопожатия</p> <p>а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.</p> <p>б) Руки партнеров в одинаковом положении.</p> <p>в) Рука сверху, ладонь развернута вниз.</p>

Вариант 2

Тестовые задания
<p>1. Интерактивная сторона общения это</p> <p>а) обмен информацией</p> <p>б) восприятие и понимание друг друга</p> <p>в) взаимодействие друг с другом</p>
<p>2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.</p> <p>а) духовное</p> <p>б) примитивное</p> <p>в) манипулятивное</p> <p>г) деловое</p>
<p>3. Общение в определенном месте и на определенную тему</p> <p>а) формально-ролевое</p> <p>б) контакт масок</p>

<p>в) светское</p> <p>г) примитивное</p>
<p>4. Человек воспринимающий информацию:</p> <p>а) коммуникатор</p> <p>б) посредник</p> <p>в) реципиент</p> <p>г) альтруист</p>
<p>5. Прикосновения в общении</p> <p>а) кинесика</p> <p>б) проксемика</p> <p>в) мимика</p> <p>г) такесика</p>
<p>6. К какой группе коммуникативных барьеров относится затруднение общения, возникающее при идеологических расхождениях во взглядах</p> <p>а) непонимания</p> <p>б) социально-культурных различий</p> <p>в) отношения</p>
<p>7. Соперничество это</p> <p>а) открытое воздействие на партнера</p> <p>б) стремление победить сильного конкурента</p> <p>в) скрытое воздействие на партнера</p>
<p>8. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта</p> <p>а) конфликтоген</p> <p>б) инцидент</p> <p>в) конфликтная ситуация</p>
<p>9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера</p> <p>а) соперничество</p> <p>б) компромисс</p> <p>в) избегание</p>

<p>10.Механизм восприятия собеседника, при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению</p> <p>а) эмпатия</p> <p>б) идентификация</p> <p>в) рефлексия</p>
<p>11.К какой группе коммуникативных барьеров относится затруднение общения, возникающее при наличии негативных чувств и эмоций</p> <p>а) непонимания</p> <p>б) отношения</p> <p>в) социально-культурных различий</p>
<p>12.Манипуляция это</p> <p>а) открытое воздействие на партнера</p> <p>б) скрытое воздействие на партнера</p> <p>в) стремление победить сильного соперника</p>
<p>13.Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту</p> <p>а) конфликтоген</p> <p>б) инцидент</p> <p>в) конфликтная ситуация</p>
<p>14.Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок</p> <p>а) соперничество</p> <p>б) компромисс</p> <p>в) избегание</p>
<p>15.Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)</p> <p>а) эмпатия</p> <p>б) рефлексия</p> <p>в) идентификация</p>

<p>16.К средствам общения относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) невербальные б) интеллектуальные в) вербальные г) эмпатийные
<p>17.Раздел науки, изучающий особенности организации пространства в процессе общения, называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) такесика б) кинесика в) проксемика г) фасцинация
<p>18.Функция общения, реализуемая в процессе общения человека с самим собой, называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) прагматическая б) формирующая в) функция подтверждения г) внутриличностная
<p>19.К ольфакторным средствам общения относят</p> <ul style="list-style-type: none"> а) приятные и неприятные запахи окружающей среды. б) громкость, тембр, ритм голоса. в) одежда, прическа, косметика. г) речевые паузы, смех, плач, вздохи
<p>20.Устойчивый образ или представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) взгляд б) стереотип в) убеждение
<p>21.Эмоциональное вчувствование или сопереживание другому человеку называется</p> <ul style="list-style-type: none"> а) каузальная атрибуция б) рефлексия в) эмпатия г) идентификация

<p>22. Форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства называется</p> <p>а) аттракция б) рефлексия в) эмпатия г) идентификация</p>
<p>23. Целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого называется</p> <p>а) заражение б) внушение в) подражание г) убеждение</p>
<p>24. Воспроизведение человеком черт и образов демонстрируемого поведения партнера по общению называется</p> <p>а) заражение б) внушение в) подражание г) убеждение</p>
<p>25. По месту локализации (протекания конфликтов) можно выделить:</p> <p>а) внутриличностный, межличностный, личностно-групповой и межгрупповой б) конструктивный и деструктивный в) межличностный и массовый г) интерактивный, коммуникативный и перцептивный</p>
<p>26. Конфликт, возникающий между двумя или более личностями, люди преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом называется</p> <p>а) внутриличностный б) межличностный в) личностно-групповой г) межгрупповой</p>
<p>27. Конфликт, в котором в качестве участников конфликта выступают группы, преследующие достижение целей, несовместимых с целями противостоящей группы называется</p>

<p>а) внутриличностный</p> <p>б) межличностный</p> <p>в) личностно-групповой</p> <p>г) межгрупповой</p>
<p>28. Конфликт, в участие котором позволяет личности или группе решить накопившееся противоречия и выйти на новый этап своего развития называется</p> <p>а) внутриличностный</p> <p>б) межличностный</p> <p>в) конструктивный</p> <p>г) межгрупповой</p>
<p>29. К деструктивным функциям конфликта относят</p> <p>а) полное или частичное устранение противоречий между участниками;</p> <p>б) снижение эффективности деятельности;</p> <p>в) глубокое оценивание индивидуально-психологических особенностей оппонентов;</p> <p>г) ослабление психологической напряженности между участниками конфликта;</p> <p>д) закрепление в группе насильственных способов решения проблем</p>
<p>30. Представления участников о самих себе и представления о противоположной стороне в структуре конфликта называются</p> <p>а) образы конфликта.</p> <p>б) объект конфликта.</p> <p>в) предмет конфликта.</p> <p>г) стороны конфликта.</p>
<p>31. Целенаправленное воздействие на динамику конфликта, позволяющее минимизировать деструктивные последствия конфликта для группы называется</p> <p>а) образы конфликта</p> <p>б) объект конфликта</p> <p>в) предмет конфликта</p> <p>г) управление конфликтом</p>
<p>32. При каком общении человек ориентируется только на права и обязанности в соответствии со своим социальным положением, игнорируя свои личностные особенности</p>

<p>а) личностное</p> <p>б) деловое</p> <p>в) ролевое</p>
<p>33. Передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия</p> <p>а) убеждение</p> <p>б) психическое заражение</p> <p>в) эмпатия</p>
<p>34. Процесс установления контактов между людьми</p> <p>а) деятельность</p> <p>б) идентификация</p> <p>в) эмпатия</p> <p>г) общение</p>
<p>35. Обратная связь</p> <p>а) препятствует коммуникативному процессу</p> <p>б) способствует коммуникативному процессу</p> <p>в) не влияет на коммуникативный процесс</p>
<p>36. Дистанция между общающимися 0,55 м – 1,2 м</p> <p>а) интимная</p> <p>б) личная</p> <p>в) социальная</p> <p>г) публичная</p>
<p>37. Какая речь говорящего создает впечатление навязчивой?</p> <p>а) слишком громкая</p> <p>б) слишком быстрая</p> <p>в) слишком медленная</p> <p>г) неразборчивая</p>
<p>38. Перцептивную сторону общения составляет</p> <p>а) особенности взаимодействия</p> <p>б) передача информации</p> <p>в) образ партнера по общению</p>
<p>39. О каких барьерах идет речь? «Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу».</p>

а)	смысловые	барьеры
б)	эмоциональные	барьеры
в) физические барьеры		
40. Признаки равноправного рукопожатия		
а) Рука снизу, ладонь развернута вверх.		
б) Руки партнеров в одинаковом положении.		
в) Рука сверху, ладонь развернута вниз.		

Шкала оценок:

- на оценку «отлично» - 31-40 баллов,
- на оценку «хорошо» - 21-30 баллов.
- на оценку «удовлетворительно» - 11-20 баллов,
- на оценку «неудовлетворительно» - 0-10 баллов.

Комплект вопросов для дифференцированного зачета

1. Общая характеристика общения и его психологическая структура.
2. Функции общения и его значение в развитии и формировании личности.
3. Виды общения и их анализ.
4. Уровни общения.
5. Психологическая характеристика коммуникативной стороны общения.
6. Коммуникативные формы общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Коммуникативный барьер и его виды.
10. Психологическая характеристика перцептивной стороны общения. Содержание межличностной перцепции.

11. Функции социальной перцепции. Человек как объект и субъект восприятия.
12. Ошибки, возникающие при восприятии людьми друг друга.
13. Основные механизмы и эффекты восприятия человека человеком.
14. Имидж как детерминанта межличностной аттракции.
15. Техника эмпатического поведения.
16. Психологическая характеристика интерактивной стороны общения.
17. Типы взаимодействия.
18. Области взаимодействия. Позиции в процессе взаимодействия.
19. Стратегии общения.
20. Закономерности общения. Воздействия в процессе общения.
21. Культура межэтнического взаимодействия: принципы, методы, технологии.
22. Психологические детерминанты эффективности работы в межнациональном коллективе.
23. Система воспитательных мероприятий с учетом национально-психологических особенностей учеников.
24. Особенности деятельности учителя в области межнациональных отношений.
25. Толерантность во взаимоотношениях. Критерии и показатели толерантности.
26. Основные идеи и принципы образовательной стратегии формирования толерантности.
27. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
28. Психологический анализ педагогического общения.
29. Коммуникация в профессиональной педагогической деятельности.

30. Взаимодействие педагога с различными субъектами педагогического процесса. Особенности построения межличностных отношений.

31. Барьеры в педагогическом общении.

32. Виды конфликтов.

33. Субъективные и объективные причины конфликтов.

34. Функции конфликтов.

35. Структура конфликтов.

36. Стадии развития конфликта.

37. Типы конфликтной личности.

38. Управление конфликтами.

39. Основные способы профилактики разрешения конфликтов.

40. Тактика конфликтного поведения. Правила рационального поведения в конфликте.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных аспектов вопросов по экзаменационному билету; устанавливает содержательные внутрипредметные и межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем психологии общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Информация излагается в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием научных терминов;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрирует достаточно полное раскрытие основных аспектов вопросов по экзаменационному билету; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в освещении проблем психологии общения представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения;

сделаны краткие выводы; информация изложена в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по указанию преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в раскрытии вопросов по экзаменационному билету допускает существенные ошибки; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; излагаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены внутрисубъектные и межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент затрудняется ответить по вопросам экзаменационного билета, либо в раскрытии вопросов демонстрирует непонимание сути проблемы; допущен ряд существенных ошибок; не может дать научное обоснование проблемы; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль организуется в формах:

- контрольных работ;
- проверки письменных заданий (решения практико-ориентированных задач, рефератов);
- практических упражнений;

- оценки результатов предметной деятельности студента (кейс-задачи).

Промежуточный контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета (8 семестр).

Каждая форма промежуточного контроля должна включать в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности должно носить комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.