**ГПОУ ТО «Тульский областной колледж культуры и искусства»**

**КОМПЛЕКТ**

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

**учебной дисциплины** *ОГСЭ.03 Психология общения*

по специальности *51.02.02 Социально-культурная деятельность*

*по виду «Организация и постановка культурно-массовых мероприятий и театрализованных представлений»*

2022г.

Комплект контрольно-измерительных материалов учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 51.02.02 Социально-культурная деятельность по виду «Организация и постановка культурно-массовых мероприятий и театрализованных представлений» и с учетом соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена.

Организация-разработчик: ГПОУ ТО «Тульский областной колледж культуры и искусства».

Разработчик:

Горелова Елена Вячеславовна, преподаватель ГПОУ ТО ТОККиИ

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрен на заседании ПЦК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель Прокофьева О.Н. | Одобрен Методическим советом ТОККиИпротокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель Павлова Н.Н. |

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

 **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……………………………………………………………..…. 4**

* 1. **Общие положения ………………………………………………………………………...... 4**
	2. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке ………………………….. 4**

**2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ……………….... 5**

**2.1. Распределение контрольных заданий по элементам знаний и умений,**

 **контролируемых на текущей аттестации ………………….…………………………..…5**

**3. СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ …………………………………………..….6**

**3.1. Темы контрольных работ …………………………………………………………………..6**

**3.2. Практические работы ………………………………………………………………………..7**

**3.4. Вопросы для проведения дифференцированного зачета..……………………….……..15**

**4. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ**

 **ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ……………………………17**

1. **ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

 **1.1. Общие положения**

**Контрольно-измерительные материалы** (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в формедифференцированного зачета и контрольных работ, отраженной в рабочей программе учебной дисциплины.

**1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

|  |  |
| --- | --- |
| **КОД** | **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)** |
| *У 1.* | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; |
| *У 2.* | использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения |
| *З 1.* |  взаимосвязь общения и деятельности |
| *З 2.* |  цели, функции, виды и уровни общения |
| *З 3.* |  роли и ролевые ожидания в общении |
| *З 4.* | виды социальных взаимодействий |
| *З 5.* | механизмы взаимопонимания в общении |
| *З 6.* | техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения |
| *З 7.* | этические принципы общения |
| *З 8.* | источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов |

**2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

**2.1. Распределение контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной и текущей аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Содержание учебного материала по программе УД** | **Тип контрольного задания** |
| **У 1** | **У 2** | **З 1** | **З 2** | **З 3** | **З 4** | **З 5** | **З 6** | **З 7** | **З 8** |
|  Тема 2.1. Характеристика общения |  |  | *устный**опрос* | *устный**опрос* |  |  |  |  |  |  |
| Тема 2.2. Общение как восприятиелюдьми друг друга (перцептивная сторона общения) |  |  |  |  |  |  | *тест* |  |  |  |
| Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивнаясторона общения) |  |  | *тест* |  | *тест* | *тест* |  |  |  |  |
| Тема 2.4. Общение как обменинформацией (коммуникативная сторона общения) | *практ.**работа №2* |  |  |  |  | *тест* |  | *тест* |  |  |
| Тема 2.5. Роли и ролевые ожидания | *практ.**раб. №3* | *практ.**раб. №3* |  |  |  |  |  | *устный**опрос* |  |  |
| Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристик |  | *практ.**раб. №4* |  |  |  | *устный**опрос* |  |  |  | *устный**опрос* |
| Тема 4.1. Этические принципы общения |  |  |  |  |  |  |  |  | *устный**опрос* |  |
| Контрольная работа | *диф. зачет* | *диф. зачет* | *диф. зачет* | *диф. зачет.* | *диф. зачет.* | *диф. зачет* | *диф. зачет* | *диф. зачет* | *диф. зачет* | *диф. зачет* |

**3. СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

**3.1. Темы контрольных работ**

**3.1.1. Проверяемые результаты обучения:** У 1, У 2, З 1, З 2, З 3, З 4, З 5, З 6, З 7, З 8

**3.1.2. Темы**

1. Психология и этика общения в истории психологии и философской мысли.
2. Стрессы и психическая саморегуляция в стрессовых ситуациях.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Невербальные средства в практике общения.
5. Типы взаимодействия в процессе общения.
6. Психологические особенности ведения деловой беседы.
7. Самоподача в деловом общении.
8. Психологические приемы влияния на партнера.
9. Психологические особенности ведения деловых переговоров.
10. Психологические особенности публичного выступления.
11. Конфликты в деловом общении.
12. Разрешение конфликтов и стратегии поведения людей в конфликтной ситуации.
13. Типы конфликтных личностей.
14. Имидж руководителя и человека.
15. Психология и культура спора.
16. Психологические особенности ведения деловой дискуссии.
17. Культура поведения человека.

**3.1.3** **Критерии оценки:**

Критерии оценки могут быть как общие, так и частные.

К *общим* критериям относят:

* соответствие темы утвержденному перечню тем
* соответствие содержания заявленной теме,
* глубину и полноту раскрытия темы,
* наличие и оформление структурных элементов, их логичность,
* способность студента делать самостоятельные выводы
* оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования и т. д.),
* языковую грамотность,
* практическая значимость.

*Частные* критерии относятся к конкретным структурным частям контрольной работы: введению, основной части, заключению.

* 1. **Критерии оценки введения:**

- наличие обоснования актуальности темы,

- присутствие сформулированных цели и задач работы.

**2. Критерии оценки основной части:**

* + структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам;
	+ наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию;
	+ проблемность и разносторонность в изложении материала;
	+ выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование;
	+ наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

**3. Критерии оценки заключения:**

- наличие выводов по результатам анализа,

- выражение своего мнения по проблеме.

*В итоге оценка складывается из ряда моментов, а именно:*

- соблюдение выше перечисленных требований к контрольной работе;

- знание студентом изложенного в работе материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы;

- умение свободно беседовать по любому пункту плана, способность понять суть задаваемых по работе вопросов и сформулировать точные ответы на них;

- наличие качественно выполненного презентационного материала или (и) раздаточного, не дублирующего основной текст защитного слова, а являющегося его иллюстративным фоном.

*Оценка за контрольную работу:*если студент выполнил 65-80 % указанных выше требований, ему ставится оценка «удовлетворительно», 80-90 % – «хорошо», 90-100 % – «отлично».

**3.2. Практические работы**

**3.2.1 Проверяемые результаты обучения: У1, У2**

**3.2.2 Практическая работа №1 (Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

Самодиагностика по теме.

Диагностический инструментарий:

**Тест №1** **«Коммуникативные и организаторские способности»**

**Вопросы**

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?

2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию вашего решения?

3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?

4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?

6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?

7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или за какими-нибудь другими занятиями, чем с людьми?

8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?

10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами игры и развлечения?

11. Трудно ли вам входить в новые компании?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было сделать сегодня?

13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных раз влечениях?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Считаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли опаздываете вы на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

**КЛЮЧ**

Оценить себя вам помогут следующие матрицы.  Подсчитайте количество совпадающих ответов ДА(+) и НЕТ(-) по каждому критерию оценки. Затем вычислите процент совпадений, разделив количество совпадений по каждому критерию на 20. И посмотрите оценку в шкале по соответствующему критерию.

**Дешифратор № 1 Коммуникативные склонности**

1. +

3. -

5. +

7. -

9. +

11. -

13. +

15. -

17. +

19. -

21. +

23. -

25. +

27. -

29. +

31. -

33. +

35. -

37. +

39. -

**Дешифратор № 2 Организаторские склонности**

2. +

4. -

6. +

8. -

10. +

12. -

14. +

16. -

18. +

20. -

22. +

24. -

26. +

28. -

30. +

32. -

34. +

36. -

38. +

40. -

**Шкала оценок коммуникативных склонностей**

0,05 — 0,45 Низкий

0,46 — 0,55 Ниже среднего

0,56 — 0,65 Средний

0,66 — 0,75 Высокий

0,76 — 1,00 Очень высокий

**Шкала оценок организаторских склонностей**

0,05 — 0,55 Низкий

0,56 — 0,65 Ниже среднего

0,66 — 0,70 Средний

0,71 — 0,80 Высокий

0,81 — 1,00 Очень высокий

**Тест № 2. Ваш стиль делового общения**

*Отметьте каждое из 80 утверждений, с которыми вы согласны.*
1.    Я люблю действовать.
2.    Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3.    Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4.    Мне очень нравятся различные нововведения.
5.    Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6.    Я очень люблю работать с людьми.
7.    Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8.    Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9.    Я против откладываний и проволочек.
10.    Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11.    Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12.    Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13.    Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14.    Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15.    Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16.    Я создаю проблемы другим людям.
17.    Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18.    Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19.    Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20.    Я люблю творческое решение проблем.
21.    Я все время строю планы на будущее.
22.    Я восприимчив к нуждам других.
23.    Хорошее планирование — ключ к успеху.
24.    Меня раздражает слишком подробный анализ.
25.    Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26.    Я очень ценю опыт.
27.    Я прислушиваюсь к мнению других.
28.    Говорят, что я быстро соображаю.
29.    Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30.    Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31.    Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32.    Я постоянно задаю себе вопросы.
33.    Делая что-либо, я тем самым учусь.
34.    Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35.    Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36.    Я не люблю вдаваться в детали.
37.    Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38.    Я способен оценить климат в группе.
39.    У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40.    Я воспринимаю себя как решительного человека.
41.    Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42.    Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43.    Я могу открыто выразить свои чувства.
44.    Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45.    Я очень люблю читать.
46.    Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47.    Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48.    Я люблю достигать поставленных целей.
49.    Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50.    Я люблю разнообразие.
51.    Факты говорят сами за себя.
52.    Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53.    Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54.    Мой мозг никогда не перестает работать.
55.    Важному решению предшествует подготовительная работа.
56.    Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57.    Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58.    Эмоции только создают проблемы.
59.    Я люблю быть таким же, как другие.
60.    Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61.    Я примеряю свои новые идеи к людям.
62.    Я верю в научный подход.
63.    Я люблю, когда дело сделано.
64.    Хорошие отношения необходимы.
65.    Я импульсивен.
66.    Я нормально воспринимаю различия в людях.
67.    Общение с другими людьми значимо само по себе.
68.    Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69.    Я люблю организовывать что-либо.
70.    Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71.    Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72.    Самоактуализация является крайне важной для меня.
73.    Мне очень нравится играть идеями.
74.    Я не люблю попусту терять время.
75.    Я люблю делать то, что у меня получается.
76.    Взаимодействуя с другими, я учусь.
77.    Абстракции интересны для меня.
78.    Мне нравятся детали.
79.    Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80.    Я достаточно уверен в себе.

**КЛЮЧ**
Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

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

**Стиль 1** — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

**Стиль 2** — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.
 **Стиль 3** — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

**Стиль 4**— ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны, и порой их сложно понимать.

**Тест № 3 «Ваши эмпатические способности».**

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко. (Тест-опросник на эмпатию Бойко).

Инструкция к тесту-опроснику Бойко:

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ «да» или «нет»).

Тестовый материал (вопросы).

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклоннос­ти, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозно­сти, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потре­буется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родствен­ную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем- то угнетены.

9. Моя интуиция — более надежное средство понима­ния окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру дру­гой личности — бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне лю­дей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо живот­ным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то долж­но случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стара­юсь избегать разговоров о личном. 17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу пра­вильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым челове­ком, как бы растворившись в нем. 24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних Людей. 26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, ко­торые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно бесе­довать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура — поэтическая, художествен­ная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятно­стях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так силь­но огорчать людей

**Ключ к тесту**. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.
Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;

2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;

3. Интуитивный канал эмпатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;

4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;

5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;

6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

**Интерпретация результатов**. Анализируются показате­ли отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

*Рациональный канал эмпатии* характеризует направ­ленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состо­яние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуи­тивного отражения партнера. В рациональном компонен­те эмпатии не следует искать логику или мотивацию ин­тереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

*Эмоциональный канал эмпатии*. Фиксируется способ­ность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоцио­нальная отзывчивость в данном случае становится сред­ством “вхождения” в энергетическое поле партнера. По­нять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том слу­чае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль свя­зующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

*Интуитивный канал эмпатии*. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведе­ние партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

*Установки, способствующие или препятствующие эм­патии*, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать лич­ных контактов, считает неуместным проявлять любопыт­ство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умо­настроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, раз­личные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

*Проникающая способность в эмпатии* расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, заду­шевности. Каждый из нас своим поведением и отношени­ем к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партне­ра содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, не­естественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению*.*

*Идентификация* — еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться и пределах от 0 до 36 баллов. Нормы теста Бойко на уровень эмпатии.

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

**3.2.3 Практическая работа №2 (Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики)**

1. Самодиагностика по теме «Конфликт»

Диагностический инструментарий:

«Твоя конфликтность»

«Стратегия поведения в конфликтах» К. Томаса.

Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

2. *Практическая работа в парах*.Ситуационный анализ (разбор конкретных ситуаций, case-study).

Задание: на основе собственного опыта опишите и проанализируйте одну конфликтную ситуацию в соответствии с предлагаемой схемой.

Схема анализа конфликтной ситуации:

1. Определите субъектов конфликта (оппонентов и других участников)

2. Определите объект (предмет) и причину конфликта

3. Деструктивные действия оппонентов (тип конфликтогена, инцидент, эскалация, позиции, стратегии и др.)

4. Завершение конфликта

5. Ваш вариант разрешения конфликта.

**3.2.4. Критерии оценки:**

- конструктивная активность и глубина анализа и самоанализа по итогам работы;

- применения знаний в практической деятельности.

**3.2.5. Общие критерии к практическим работам**:

1. Учитывается посещение студентами занятий.

2. Активность студентов в деловых играх.

3. Активность в обсуждении проблемных вопросов, в анализе ролевых игр и своего поведения на основании результатов диагностики.

4. Правильность решения практических задач.

5. Применения знаний в практической деятельности.

**3.3. Вопросы для проведения дифференцированного зачета.**

**3.3.1. Время выполнения 2 часа.**

**3.3.2. Вопросы.**

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.
3. Единство общения и деятельности.
4. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
5. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
6. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
7. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
8. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
9. Основные элементы коммуникации. Невербальная коммуникация.
10. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
11. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
12. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
13. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
14. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
15. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
16. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
17. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

**3.4.2. Критерии оценки:**

Критерии оценки знаний студентов:

 «Отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

 «Хорошо» выставляется студенту, если он качественно знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности.

 «Удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

 «Неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировке основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых задач.

**4. ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛОВ, ОБОРУДОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ**

**4.1. Литература**

*Основные источники:*

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 317с. – (Среднее профессиональное образование).
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование).
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2018 . – 192с.

*Дополнительные источники*:

1. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2012. - 368с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2015. – 448с.
3. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2012. — 436 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2013. – 576с.
5. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: ИД Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304с.
6. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.
7. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 240с.
8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 187с.
9. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 65с.

**Интернет-источники:**

1) [Портал психологии](http://www.psychology.ru/) - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychology.ru

2) Журнал ["Psychologies"](http://www.psychologies.ru/): [Электронный ресурс]- Режим доступа:[http://www.psychologies.ru](http://www.psychologies.ru/)

3) Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

4) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

5) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://psylib.kiev.ua/