

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Юдина Светлана Викторовна  
Должность: Директор ГПОУ ТО ТОККИИ  
Дата подписания: 13.12.2024 10:29:55  
Уникальный программный ключ:  
33ada74d4273703dc1451b60939819bea1022ad6

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

**КОМПЛЕКТ  
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**  
*учебной дисциплины ОП.05 Психология общения*  
*по специальности 51.02.01 Народное художественное творчество*

2024 г.

Комплект контрольно-измерительных материалов учебной дисциплины ОП.05 Психология общения разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 51.02.01 Народное художественное творчество 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 предметно-цикловой комиссии общеобразовательных и гуманитарных дисциплин от 30.08.24 протокол № 1.

Одобен на заседании Методического совета ТОККиИ от 30.08. 2024 года, протокол № 8.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Общие положения .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Запланированные результаты обучения, подлежащие оценке .....</b>	<b>4</b>
<b>2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Распределение оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по запланированным результатам обучения .....</b>	<b>6</b>
<b>3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Контрольные работы .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Вопросы для устного опроса.....</b>	<b>19</b>
<b>3.3. Практическая работа.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4. Вопросы для проведения дифференцированного зачета.....</b>	<b>35</b>

# 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Общие положения

Оценочные материалы оценивают достижения запланированных результатов обучения по дисциплине в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (6 семестр)

## 1.2. Запланированные результаты обучения, подлежащие оценке

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

## 1.3 Личностные результаты

КОД	Формируемые личностные результаты
ЛР 13	Соблюдающий нормы делового общения в коллективе, с коллегами
ЛР 14	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 15	Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем

<b>ЛР 17</b>	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии
--------------	---

## 2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

### 2.1. Распределение типов оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по запланированным результатам обучения

Наименование разделов и тем	Тип оценочных материалов									
	У 1	У 2	З 1	З 2	З 3	З 4	З 5	З 6	З 7	З 8
	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17									
Тема 2.1. Характеристика общения			<i>устный опрос контр. работа1</i>	<i>устный опрос контр. работа1</i>						
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)							<i>контр. работа1</i>			
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)			<i>контр. работа2</i>		<i>контр. работа2</i>	<i>контр. работа2</i>				
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<i>практ. работа №2</i>					<i>контр. работа2</i>		<i>контр. работа2</i>		
Тема 2.5. Роли и ролевые ожидания	<i>практ. раб. №3</i>	<i>практ. раб. №3</i>			<i>устный опрос</i>					
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристик		<i>практ. раб. №4</i>				<i>устный опрос</i>				<i>устный опрос</i>
Тема 4.1. Этические принципы общения									<i>устный опрос</i>	
Промежуточная аттестация	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет.</i>	<i>диф. зачет.</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>	<i>диф. зачет</i>

### **3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

#### **3.1. Контрольные работы**

##### **3.1.1. Проверяемые результаты обучения: 3 1- 3 6.**

##### **3.1.2. Текст задания (контрольная работа 1)**

1. Общение – это:

- а) процесс взаимодействия между людьми;
- б) процесс обмена информацией;
- в) восприятие, познание и понимание партнерами друг друга;
- г) все ответы верны.

2. Функции общения:

- а) организация и поддержание межличностных отношений;
- б) инструментальная;
- в) прагматическая;
- г) деловая;
- д) формирующая;
- е) трансляционная;
- ж) подтверждающая;
- з) внутриличностная.

3. Невербальное общение это:

- а) общение с помощью речи;
- б) общение с помощью мимики, жестов, поз...;
- в) общение с помощью речи, жестов и мимики.

4. Форму межличностного общения, при которой общение является авторитарной, директивной формой взаимодействия с партнером по общению, имеющей своей целью достижение контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждение его к определенным действиям или решениям, называют:

- а) манипулятивное общение;
- б) диалогическое общение;
- в) императивное общение

5. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение с использованием исключительно невербальных средств;
- в) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- г) все ответы неверны.

6. Коммуникативная сторона общения это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

7. Механизм межличностного восприятия «эмпатия» это:

- а) способ понимания другого человека
- б) эмоциональное «вчувствование» в проблемы другого человека
- в) сопереживание другому
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

8. Эффект «ореола» – это:

- а) свечение над головой у святых

- б) Для формирования образа уже знакомого человека значимой оказывается последняя (новая) информация о нем.
- в) галлюцинация
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

9. Назовите три типа *каузальной атрибуции* (выделенный когнитивным психологом Г. Келли в процессе исследования):

- 1)
- 2)
- 3)

10. Эффект «первичности» – это:

- а) приписывание другому человеку по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния;
- б) для формирования образа уже знакомого человека значимой оказывается последняя (новая) информация о нем;
- в) первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной или малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку.

11. Уподобление себя другому человеку, ставить себя на место другого и определять, как бы он действовал в подобных ситуациях:

- а) эмпатия;
- б) идентификация.

12. Мнение о человеке складывается не на основе реальной информации о нем и его поведении, а извлекается из прошлого опыта:

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект новизны;
- в) эффект проецирования.

13. Формирующая функция общения:

- а) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
- б) проявляется в процессе формирования и развития человека;
- в) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
- г) осуществляется на разных уровнях — от интимно-личностных до деловых;
- д) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога.

14. Сопоставьте правильно психологические механизмы восприятия и понимания при личностном общении:

А. Эмпатия;

Б. идентификация;

В. Рефлексия;

Г. Каузальная атрибуция;

- 1) объяснение поведения другого человека в условиях недостатка объективной и полной информации путем приписывания ему причин этого поведения;
- 2) осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению (знание того, как другой понимает меня).
- 3) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- 4) уподобление себя другому человеку, ставить себя на место другого и определять, как бы он действовал в подобных ситуациях.

А\_\_\_\_\_, Б\_\_\_\_\_, В\_\_\_\_\_, Г\_\_\_\_\_



15. На каких рисунках снизу изображено опосредованное общение? \_\_\_\_\_

А



Б



В



Г



16. Если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с фактором \_\_\_\_\_.

17. Конструктивная обратная связь – это...

- а) сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение;
- б) критика в сторону собеседника и советы;
- в) намеки о недостойном поведении собеседника;
- г) внимательно слушать партнера по общению и молчать.

18. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте (по Д.Б.Эльконину) является...

- а) предметно-манипулятивная деятельность;
- б) непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) игровая деятельность;
- г) опосредствованное общение с матерью;
- д) учебная деятельность.

19. Эффект, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

20. Какой механизм восприятия и понимания человека человеком отражён в высказывании М.И.У. Бичер: «Мы не то, что думаем о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас...» \_\_\_\_\_

21. Какой эффект межличностного восприятия обнаруживается в следующем примере.

а) Многие абитуриенты представляют студента как весёлого, жизнерадостного человека, жизнь которого насыщена культурно-просветительными и развлекательными мероприятиями.  
\_\_\_\_\_

22. Проанализируйте отрывок представленный ниже, определите какой фактор «сработал» при восприятии.

а) *«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).* \_\_\_\_\_

23. Вид общения, при котором регламентированы содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение;
- д) светское общение.

24. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

- а) светское общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) деловое общение;
- г) духовное общение;
- д) манипулятивное общение.

25. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях:

а) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике \_\_\_\_\_.

б) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты \_\_\_\_\_.

### 3.1.3. Текст задания (контрольная работа 2)

1. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) акция;
- б) реакция;
- в) трансакция;
- г) коммуникация;
- д) интеракция.

2. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», апеллирует к разуму, логике, реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой

личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние - ...

- а) Ребенка;
- б) Взрослого;
- в) Родителя;
- г) Учителя;
- д) Реалиста.

3. Словесное воздействие на «бессознательное» человека в процессе общения, с целью изменить его отношения к чему-либо называется подражанием:

- а) да;
- б) нет.

4. Кто в наибольшей степени подвержен внушению?

- а) взрослый и пожилой человек;
- б) пожилой человек и ребенок;
- в) ребенок и молодой человек;
- г) молодой человек и взрослый.

5. В какой психологической технике используется воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека, на которого хочется походить?

- а) «заражение»;
- б) «убеждение»;
- в) «внушение»;
- г) «подражание».

6. Как называется бессознательное восприятие чужого эмоционального состояния?

- а) «заражение»;
- б) «убеждение»;
- в) «внушение»;
- г) «подражание».

7. В каком психологическом механизме воздействия используются аргументы, рассуждения, доводы?

- а) «заражение»;
- б) «убеждение»;
- в) «внушение»;
- г) «подражание».

8. К чему может привести психологическое «заражение» на концерте популярного исполнителя?

- а) панике;
- б) успокоению;
- в) восторгу;
- г) агрессии.

9. К чему может привести психологическое «заражение» при появлении информации о пугающей или непонятной новости (в условиях дефицита информации)?

- а) панике;
- б) успокоению;
- в) восторгу;
- г) агрессии.

10. Тип взаимодействия «ориентация на понимание» предполагает:

11. Как называется механизм психологического воздействия, основанный на апелляции к бессознательному, к эмоциям человека вербальными, словесными средствами:

- а) «заражение»;
- б) «убеждение»;
- в) «внушение»;
- г) «подражание»

12. Какая из сторон общения отвечает за взаимодействие людей в процессе общения:

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная.

13. Правильно назвать типы или стратегии взаимодействия:

- а) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей \_\_\_\_\_
- б) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого \_\_\_\_\_

14. *Мода* — это специфическая и весьма динамическая форма стандартизированного массового поведения, возникающая преимущественно стихийно под влиянием доминирующих в обществе настроений и быстро изменяющихся вкусов и увлечений. Какой механизм психологического воздействия она реализует.

- а) «заражение»;
- б) «убеждение»;
- в) «внушение»;
- г) «подражание»

15. Установить соответствие:

ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ:

А. Невербальная.

Б. Вербальная.

ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ:

- 1) Паралингвистика (просодика);
- 2) Экстралингвистика;
- 3) Оптико-кинетическая;
- 4) Речь;
- 5) Проксемика;
- б) Такесические средства.

Ответ: А \_\_\_\_\_, Б \_\_\_\_\_.

16. Система средств общения, включающая в себя пантомимику, называется:

- а) проксемика;

- б) кинесика (оптико-кинетическая группа невербальных средств);
- в) паралингвистика (просодика).

17. К барьерам «непонимания» людьми друг друга относят - ...

- а) фонетическое непонимание;
- б) семантические барьеры;
- в) стилистические барьеры;
- г) логический барьер;
- д) все варианты верны.

18. Ориентация партнеров в процессе в момент общения и дистанция между ними. Этот термин буквально означает «близость» (ввел его американский антрополог Э. Холл).

- а) проксемика;
- б) экстралингвистика;
- в) кинесика;
- г) такесика.

19. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:

- а) диалогом
- б) внутренней речью
- в) монологом
- г) восклицанием

20. Коммуникативная сторона общения это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

21. В беседе 35% составляет \_\_\_\_\_ общение;  
65% составляет \_\_\_\_\_ общение.  
(невербальное, вербальное)

22. При монологическом общении:

- а) теряется 5-10% информации;
- б) теряется 50-80% информации;
- в) информация не теряется.

23. Определите пространственную организацию общения на рисунке (ниже):

- а) интимная
- б) личная (персональная)
- в) социальная
- г) публичная (общественная)



24. Определите пространственную организацию общения на рисунке (ниже):

- а) интимная
- б) личная (персональная)
- в) социальная
- г) публичная (общественная)



25. Какой вид слушания на картинке (ниже)?

- а) активное слушание;
- б) пассивное слушание;
- в) критическое слушание;
- г) эмпатическое слушание.



26. Сопоставьте правильно виды вопросов:

- А) открытые вопросы;
- Б) закрытые вопросы;

- В) зеркальные вопросы;
- Г) эстафетные вопросы.

- 1) предполагающие ответ «да» или «нет»;
  - 2) повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое высказывание со стороны;
  - 3) предполагают распространенный ответ;
  - 4) придают динамику диалогу, опережая высказывания партнера, не перебивая, а помогая ему.
- А \_\_\_\_\_, Б \_\_\_\_\_, В \_\_\_\_\_, Г \_\_\_\_\_.

27. Какой вид рукопожатия на рисунке:

- а) доминантное-покорное;
- б) покорное-доминантное;
- в) равноправное



28. К какой группе относятся жесты на картинке:

- а) жесты-иллюстраторы;
- б) жесты регуляторы;
- в) жесты-адапторы;
- г) жесты-символы (эмблемы).





29. Какой коммуникативный барьер возник в данном общении:

«Ночью раздался стук в окно.

- Хозяин, дрова нужны?

- Нет, не нужны.

Наутро глядь: дрова во дворе исчезли.»

- а) фонетический;
- б) стилистический;
- в) логический;
- г) семантический.

30. Какой коммуникативный барьер возник в данном общении:

«Бригадир строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру,...! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».

- а) фонетический;
- б) стилистический;
- в) логический;
- г) семантический.

31. Нереплексивное слушание предполагает:

- а) минимальное вмешательство в речь собеседника;
- б) с говорящим устанавливается обратная связь;
- в) критический анализ сообщения, а потом попытка его понимания.

32. Рефлексивное слушание – это:

- а) Уточнение.
- б) Внимательное молчание
- в) Перефразирование.
- г) Минимализация ответов.
- д) Отражение чувств.
- е) Ограниченное число вопросов.

33. Эффективность процесса слушания зависит от факторов: объективных и субъективных. К объективным относятся:

- 1) шумы и помеха;
- 2) пол слушателя;
- 3) акустические характеристики помещения;
- 4) темперамент человека;
- 5) микроклимат в помещении;
- б) интеллектуальные способности.

34. Что относится к внутренним помехам слушания:

- а) недостаточно громкая речь собеседника;
- б) заглядывание посторонних в кабинет;
- в) собственные размышления на посторонние темы;
- г) оповещения социальной сети Вконтакте.



35. Для какого слушания характерно «считывание» чувств, а не слов:

- а) пассивного;
- б) нерефлексивного;
- в) эмпатического;
- г) критического.

36. Наиболее приятное для каждого человека слово – это...

- а) «спасибо»;
- б) «пожалуйста»;
- в) «благодарю»;
- г) его собственное имя.

37. Согласованность слов и жестов, непротиворечащих друг другу называется:

- а) согласованностью;
- б) конгруэнтностью;
- в) безконфликтностью;
- г) все ответы неверны.

38. Реципиент – это:

- а) человек, который передает сообщение;
- б) человек, который «получает» сообщение;
- в) человек, который не участвует в общении;
- г) это опосредованное общение двух и более людей.

39. Динамические прикосновения: рукопожатие, похлопывание, поцелуй – это:

- а) кинесические средства;
- б) такесические средства вербального общения;
- в) такесические средства невербального общения;
- г) паралингвистика;
- д) проксемика.

40. В каких ситуациях используется нерефлексивное (пассивное) слушание:

41. Чего нельзя допускать в процессе слушания:

- а) поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- б) внимательно слушать, не перебивая;
- в) заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- г) отражать чувства собеседника;
- д) давать непрошенные советы;
- е) делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;
- ж) перебивать собеседника;
- з) искренности и доброжелательности;
- и) стремиться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;
- к) прерывать собеседника, когда надоест его слушать;
- л) отвлекаться на телефонные разговоры.

42. Перечислите **приемы повышения эффективности общения**, которые принято называть **техниками общения**:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

43. К акустическим средствам общения относят - ...

- а) паралингвистические;
- б) экстралингвистические;
- в) такесика;
- г) кинесика;
- д) направление взгляда.

44. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

**3.1.3. Время на выполнение: 45 мин.**

**3.1.4. Критерии оценки:**

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
85 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 84	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## **3.2. Вопросы для устного опроса.**

### **3.2.1. Проверяемые результаты обучения: 3 1, 3 2, 3 4, 3 6-8.**

#### **3.2.2. Вопросы.**

##### Тема 2.1.

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.

##### Тема 2.5.

1. Понятие социальной роли. Ролевые ожидания.
2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

##### Тема 3.1.

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Невербальное проявление конфликта.
3. Стратегия разрешения конфликтов.

##### Тема 3.2.

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

##### Тема 4.1.

1. Деловой этикет в профессиональной деятельности
2. Коммуникативная культура

#### **3.2.3. Критерии оценки:**

Критерии оценки знаний студентов:

5 («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.

4 («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.

3 («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.

2 («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.

### **3.3. Практические работы**

#### **3.3.1. Проверяемые результаты обучения: У1, У2**

#### **3.3.2. 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 удастся 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 развлечениях?
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 волнуется.
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 слюзы 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 неперемное 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 в 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.

### **3.3.3. Практическая работа № 2 (Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения))**

**Задание 1. Задачи упражнения:** освоение следующих умений и навыков – установление зрительного контакта с собеседником; использовать подтверждающие кивки головой и демонстрация согласия с собеседником посредством мимики; постановка уточняющих вопросов; повторение услышанного своими словами; внимательное, без прерываний, слушание выступающего; отсутствие излишнего многословия; учет невербальных сообщений.

**Практикум.** Упражнение «понимать других».

В этом упражнении участники тренируют внимательное и безоценочное слушание, а также способность удерживать информацию.

Участники разбиваются на тройки и садятся друг напротив друга или рядом, выбирают, кто будет А, кто — Б. С – наблюдатель. Сначала участник А говорит на любую интересную для него тему. Участник Б тренирует активное слушание, для этого он:

- внимательно смотрит на партнера;
- принимает открытую позу;
- избегает отвлекающих движений и жестов;
- допускает спонтанный зрительный контакт;
- не комментирует и не задает вопросов;
- молча и внимательно слушает, когда другой говорит;
- иногда может спонтанно попросить: «Расскажите об этом»;
- в конце честно сообщает, что он чувствовал в позиции слушателя.

**Правила:**

- Участник А. говорит несколько предложений по выбранной им теме.
- Участник В. повторяет сказанное А. применительно к своим воспоминаниям
- Участник С. контролирует и подтверждает совпадение сказанного или указывает на

различия и в этом случае побуждает В. вновь повторить сказанное.

- Как только достигнуто совпадение, снова говорит А., а В. должен вновь повторять
- Через 10 минут обмена опытом происходит смена ролей.

Говорящий учится:

- Организовывать свои мысли и понятно высказываться
- Делать краткие и меткие высказывания
- Учитывать способность своего собеседника усваивать информацию.

**Задание 2.** Участникам разделиться на группы. Пусть каждая команда, используя слова как "затравку", должны создать рассказ, причём от начала до конца – связный

Фиаско	статуя	спираль
Океан	ноготь	финиш
Путешествие	мостовая	кнопка
Бумажник	пальто	вор
Дыня	фанера	суфле

**Задание 3.** Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:

Все это не для меня.

Пусть это останется между нами.

Избавьте меня от этого, я этого не хочу.

Нет-нет, ни за что.

Так все напутано, такая неразбериха.

Забыла выключить утюг.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

**Задание 4.** Упражнение «сочинить сказку группой». Прежде чем один скажет продолжение, он должен повторить то, что сказал предыдущий.

**Задание 5.** Ролевая игра «В чем дело?»

*Цель:* Выявление факторов эффективности техник активного слушания.

*Инструкция:* Предлагаю поэкспериментировать с техниками. Объединяемся в три команды — первая, вторая и третья (преподаватель объединяет команды по какому-либо принципу, который в данный момент кажется ему наиболее подходящим). Каждая команда продумывает проблемную ситуацию. Вы должны сообщить другой команде определенное известие, по вашим предположениям, не слишком для неё приятное. Например, вы должны

сообщить, что в проектную команду будет включен не она, а другая команда, или что на развитие нового направления будет набран другой отдел и т. п.

Задача команды: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Она должна стараться сделать это с помощью техник активного слушания и открытых вопросов.

**Задание 6.** Выберите партнёра. Каждый должен нарисовать на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу.

*Цель упражнения:* устно проинструктировать партнёра так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия:

а) когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на нас на этой фазе эксперимента. Это — ситуация, когда обратная связь отсутствует.

б) когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это - ограниченная обратная связь.

в) наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это - свободная обратная связь.

#### **3.3.4. Время выполнения 4 часа.**

#### **3.3.5. Критерии оценок при проведения ролевой (деловой) игры учитывать:**

##### 1. Работу студентов в команде:

- умение поддерживать и выручать друг друга в сложных ситуациях (которую задает преподаватель);

- умение своевременно и грамотно ответить на поставленный вопрос.

2. Оценивается работа каждого учащегося, для этого каждый участник команды получает свою роль. Это способствует отслеживанию знаний каждого учащегося и команды в целом.

3. Каждый участник команды, т.е. каждый учащийся получает после окончания игры-урока оценку; это стимулирует и вызывает дополнительный интерес учащихся.

### 3.3.6. Практическая работа №3 (Тема 2.5. Роли и ролевые ожидания)

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

Анализ ролевых игр.

**Тема:** Правила поведения в дискуссии.

**Цель:** выделить основные правила дискуссионного общения; научиться анализировать поведение в дискуссии — свое и собеседника.

#### **Порядок работы.**

1. Тема дискуссии выбирается методом «корзины идей»:

— на доске записываются все предложенные темы;

— систематизируются по общности смысла;

— выбирается предпочтительная или формулируется новая на основе обобщения (часто учащиеся выбирают тему юмористического плана).

2. Разрабатываются правила проведения дискуссии при помощи задавания (напоминания) проблем, которые смогут возникнуть в ее процессе. Выработанные правила записываются на доске. Это могут быть такие правила:

— предельная доброжелательность;

— обсуждение и аргументация не переводятся на личность;

— нельзя голосовать;

— не отнимать время, решая свою личностную проблему — желание выглядеть лучше (не «рисоваться»);

— непозволительны самоуверенный безапелляционный тон, оскорбления.

3. Дискуссия.

а) Тренировочный вариант.

Предлагается утверждение «День начинается с восхода солнца». Участники делятся на согласных с утверждением и оппонентов. Оговаривается предмет обсуждения. Приводится аргументация утверждения. Защита точки зрения на данное утверждение проходит по правилам, которые записаны на доске. Оценка аргументов: доказательность, логика, четкость и корректность формулировок, строгое следование теме.

б) Дискуссия на тему, выбранную из предложенных детьми. Можно воспользоваться такими, как «Интеллигентный человек», «Деловой человек».

1 вариант. Участники разделяются на две команды, устанавливаются правила дискуссии.



2 вариант — «Аквариум». Участники делятся на три группы: 1-я и 2-я группы — оппоненты, 3-я группа — наблюдатели. Наблюдатели отслеживают поведение, стиль общения, выполнение правил дискуссии.

3 вариант. 1-я и 2-я группы — оппоненты, 3-я группа — члены жюри. Члены жюри выбираются по деловым и личностным качествам.

Обсуждение.

1. Рефлексия: чувства, открытие в себе и в других.
2. Что мешало и помогало?
3. Какие принципы нарушались чаще, почему?
4. Чему научились в процессе дискуссии?

### **3.3.7. Время выполнения 2 часа.**

#### **3.3.8. Критерии оценки:**

- умение слушать и выслушивать;
- умение понять собеседника;
- доброжелательный или оценочный подход к однокурсникам;
- организованность и умение объединяться для групповой деятельности;
- умение встать на точку зрения партнера и оппонента;
- умение склонить собеседника к своей точке зрения.

### **3.3.9. Практическая работа №4 (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.

### **3.3.10. Время выполнения**

#### **3.3.11. Критерии оценки:**

- конструктивная активность и глубина анализа и самоанализа по итогам работы;
- применения знаний в практической деятельности.

#### **3.3.12. 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.

### **3.4. Вопросы для проведения дифференцированного зачета.**

#### **3.4.1. Вопросы.**

1. Классификация общения. Виды, функции, уровни общения.
2. Единство общения и деятельности.
3. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
4. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
5. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э.Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
6. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Механизмы психологического воздействия.
7. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
8. Основные элементы коммуникации. Невербальная коммуникация.
9. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
10. Понятие социальной роли. Ролевые ожидания.
11. Психологические особенности публичных выступлений.
12. Понятие конфликта и его структура. Стратегия разрешения конфликтов.
13. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
14. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
15. 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.