

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«СТАРООСКОЛЬСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ОГАПОУ СПК)

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
Т.Ю. Белозерских



КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.16 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(наименование дисциплины)

для студентов специальности 09.02.05 Прикладная информатика
(по отраслям)

Старый Оскол

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям) среднего профессионального образования (далее СПО) и программы учебной дисциплины «Психология общения».

Разработчик:

Зинченко Е.А., преподаватель психолого-педагогических дисциплин ОГАПОУ СПК

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| 2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 5 |
| 3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 4. ФОРМЫ ОЦЕНИВАНИЯ УМЕНИЙ, ЗНАНИЙ И СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ | 13 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме итогового тестирования.

КОС разработаны в соответствии с основной профессиональной образовательной программой по специальности СПО 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям) и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине «Психология общения» осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:

Таблица 1

| Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции в соответ- ствии с таблицей 2 ФГОС по УД | Показатели оценки результата | Форма контроля и оцени- вания |
|---|---|---|
| Уметь: | | |
| <p>У1 -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> | <p>- проявляет творческую инициативу, демонстрирует профессиональную подготовку</p> <p>- планирует деятельность, применяя технологию с учетом изменения параметров объекта, к объекту того же класса, сложному объекту (комбинирует несколько алгоритмов последовательно или параллельно);</p> <p>- выбирает способ достижения цели в соответствии с заданными критериями качества и эффективности;</p> <p>- проводит анализ причин существования проблемы;</p> <p>- определяет эффективные показатели результативности деятельности в соответствии с поставленной профессиональной задачей</p> | <p>Самодиагностика по теме «Общение»;</p> <p>Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения;</p> <p>Ролевые игры, направленные на формирование навыков корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на формирование умения аргументировать и убеждать;</p> <p>Самодиагностика на определение конфликтности и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации;</p> <p>Тренинг «Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»</p> |
| <p>У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> | <p>- предлагает и анализирует источник информации определенного типа / конкретный источник для получения недостающей информации и обосновывает свое предложение.</p> <p>- фиксирует особые мнения; использует приемы выхода из ситуации, когда дискуссия зашла в тупик, или резюмирует причины, по которым группа не смогла добиться результатов обсуждения;</p> <p>- дает сравнительную оценку идей, высказанных участниками группы, относительно цели групповой работы;</p> <p>- самостоятельно готовит средства наглядности;</p> | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> | <p>самостоятельно выбирает жанр мнологического высказывания в зависимости от его цели и целевой аудитории;</p> <ul style="list-style-type: none"> - работает с вопросами в развитие темы и \ или на дискредитацию позиции; - выделяет и соотносит точки зрения, представленные в диалоге или дискуссии; - самостоятельно определяет жанр продукта письменной коммуникации в зависимости от цели, содержания и адресата. - мотивирует членов команды с целью организации эффективной работы; - отвечает за результат выполнения заданий. - анализирует собственные мотивы и внешнюю ситуацию при принятии решений, касающихся своего продвижения. - применяет современные технологии в профессиональной деятельности. | |
| Знать: | | Устный опрос |
| 31 взаимосвязь общения и деятельности; | характеризует взаимосвязь общения и деятельности; | Тестирование |
| 32 цели, функции, виды и уровни общения; | называет цели, функции, виды и уровни общения; | Самодиагностика |
| 33 роли и ролевые ожидания в общении; | характеризует роли и ролевые ожидания в общении; | Ролевые игры |
| 34 виды социальных взаимодействий; | классифицирует виды социальных взаимодействий; | Тренинги |
| 35 механизмы взаимопонимания в общении; | использует механизмы взаимопонимания в общении; | |
| 36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | оперирует техниками и приемами общения, использует правила слушания, ведения беседы, убеждения; | |
| 37 этические принципы общения; | соблюдает этические принципы общения; | |
| 38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | называет и классифицирует источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | |

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

| Элемент учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--------------------------|---|
| | Текущий контроль | | | | Промежуточная аттестация | |
| | Форма контроля | Проверяемые ОК, У, З | Форма контроля | Проверяемые ОК, У, З | Форма контроля | Проверяемые ОК, У, З |
| Раздел 1. Психологические аспекты общения | | | | | <i>Зачет</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | <i>Устный опрос Практическ. работы Тестирование Самостоят. работа</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 1.2. Классификация общения | <i>Устный опрос Практическ. работы Тестирование Самостоят. работа</i> | <i>У1, У2,</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 3, ОК 7</i> | | <i>У1, У2, У3, У4 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 1.3. Средства общения | <i>Устный опрос Практическ. работы Тестирование Самостоят. работа</i> | <i>3 1, 32, 33,</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> | | |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | <i>Практичес. работы Семинарское занятие Контрольная работа Самостоятельная работа</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> | <i>Контрольная работа</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | <i>Устный опрос Практическ. работы Тестирование Самостоят. работа</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, ОК 1, ОК 2</i> | | |
| Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | <i>Устный опрос Практическ. работы Тестирование Самостоят. работа</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 3, ОК 7</i> | | |
| Тема 1.7. Техники активного слушания | <i>Устный опрос Практичес. работы Семинарское занятие</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК</i> | | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК</i> | <i>Защита проекта</i> | <i>У1, У2, 3 1, 32, 33, ОК 1, ОК 2</i> |

| | | | | | | |
|---|---|--|---------------------------|--|-----------------------|---|
| | <i>Самостоятельная работа</i> | 2 | | 2 | | |
| Раздел 2. Деловое общение | | | | | | <i>У1, У2, У3, У4 З1, З2, З3, З4, З5 ОК 3, ОК 7</i> |
| Тема 2.1. Деловое общение | | | | | | |
| Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельная работа</i> | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> | <i>Написание эссе</i> | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельная работа</i> | <i>У1, У2, З1, З2,</i> | | | | |
| Тема 2.4. Деловые переговоры | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельная работа</i> | <i>З4, З5, З6, З8</i> | | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> | | |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельные работы Тестирование</i> | <i>У1, У2, З1, З2, З4, З5, З6, З8 ОК 1, ОК 2</i> | <i>Контрольная работа</i> | <i>У1, У2, З1, З2, З4, З5, З6, З8 ОК 1, ОК 2</i> | | <i>У1, У2, З1, З2, З4, З5, З6, З8 ОК 1, ОК 2</i> |
| Тема 3.1. Конфликт его сущность | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельная работа</i> | <i>У1, У2, З1, З2,</i> | | | | |
| Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации | <i>Устный опрос Практичес. работы Самостоятельная работа</i> | <i>З4, З5, З6, З8</i> | | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> | | |
| Тема 3.3. Конфликты в деловом общении | <i>Устный опрос</i> | <i>У1, У2, З1, З2,</i> | | <i>У1, У2, З4, З5 ОК 1, ОК 2</i> | | |
| Тема 3.4. Стресс и его особенности | <i>Практичес. работы</i> | <i>З4, З5, З6, З8</i> | | | | |

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень вопросов для подготовки к итоговому тестированию

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.

22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета.
41. Суггестия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения.
42. Сила слова (суггестивность слова). Отличие гипноза и суггестивности.
43. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
44. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
45. Виды конфликтов и способы их разрешения.
46. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

Критерии оценки уровня подготовки студента по дисциплине

| Критерии оценки | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|---|---|--|---|---|
| Уровень освоения теоретического материала | Студент глубоко и прочно усвоил весь объем программного материала, владеет понятийным аппаратом; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию сущности психолого-педагогических явлений. | Студент твердо знает программный материал, но допускает отдельные неточности в формулировке сущности понятий; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию части усваиваемого материала. | Студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей; слабо владеет основами теории творчества: раскрывает сущность явлений, понятий на уровне воспроизведения. | Студент не знает значительной части программного материала, не владеет научной терминологией по предмету; не владеет основами теории творчества, не проявляет творческого подхода к раскрытию сущности явлений и понятий. |
| Умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач | Студент свободно применяет теоретические знания для решения практических заданий; подтверждает теоретические постулаты примерами из собственной практики; демонстрирует способность на основе теоретического анализа выстраивать собственную конструктивную линию решения возможных психолого-педагогических проблем. | Студент успешно выполняет предусмотренные программой задания; подтверждает теоретические постулаты примерами из литературных источников, использует типовые, стандартные подходы при решении возможных психолого-педагогических проблем. | Студент в целом справляется с выполнением практического задания, самостоятельно исправляет допущенные ошибки; приводит, но не анализирует точку зрения на пути разрешения возможных психолого-педагогических проблем. | Студент не справляется с практическим заданием, демонстрирует незнание теории и практики. |
| Обоснован- | Студент созна- | Студент осо- | Студент затруд- | Студент осознанно |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| ность, четкость изложения ответа | тельно, логически правильно выстраивает ответ; выделяет главные положения, пользуясь приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства, делает точные выводы; не допускает речевых ошибок. | знанно, логически правильно выстраивает ответ; не всегда может выделить существенные стороны материала; пользуется приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства при раскрытии части программного материала; делает общие выводы; допускает некоторые речевые ошибки. | няется в раскрытии смысла основных понятий, в подготовке ответов на видоизмененные вопросы; не всегда пользуется приемами сравнения, анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, путается в формулировке выводов; делает некоторые речевые ошибки. | воспроизводит лишь часть представлений, понятий курса; испытывает затруднения в выделении в материале главных положений, в использовании приемов сравнительного анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, не делает выводы; допускает серьезные речевые ошибки. |
| Уровень сформированности практических умений и навыков | Студент свободно и уверенно применяет полученные знания на практике. | Студент использует знания, умения и навыки на практике; испытывает затруднения в их применении в изменившихся условиях. | Правильно применяет знания, умения и навыки лишь в стандартных ситуациях. | Испытывает затруднения в использовании на практике знаний, умений и навыков; демонстрирует незнание теории и практики по дисциплине. |

4.ФОРМЫ ОЦЕНИВАНИЯ УМЕНИЙ, ЗНАНИЙ И СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Оценочные материалы для контрольных работ

Контрольная работа №1. «Виды и механизмы социальных взаимодействий»

Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это _____

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются _____ отношениями.

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

- 1. личным
- 2. опосредованным
- 3. прямым
- 4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

- 1 — информационная; 2 — выразительная;

- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется _____

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1) вербальное общение | а) с помощью жестов, мимики |
| 2) невербальное общение | б) с помощью слов, языка |

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

Вариант 2

1. Социальные роли личности — это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредованных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым

2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

- 1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизлиятельная

- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;
2. разносторонним;
3. прямым;
4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

- А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные
- Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные
- В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные
- Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

Контрольная работа №2. «Конфликты в общении»

Вариант 1

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) избегание
- б) соперничество
- в) приспособление
- г) компромисс
- д) сотрудничество

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;

- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

Вариант 2

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;
4 — инцидент

- а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы
- б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- а) участники
- б) объекты
- в) индивид
- г) конфликтная ситуация
- д) рабочая группа
- е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- а) конфликтные действия
- б) переход потенциального конфликта в реальный
- в) снятие или разрешение конфликта
- г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей,

норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) соперничество

7. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) компромисс
- б) приспособление
- в) избегание
- г) соперничество
- д) сотрудничество

9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) избегание
- д) компромисс

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Критерии оценки выполнения контрольной работы

| Критерии оценки | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|---|---|---|---|---|
| Уровень освоения теоретического материала | Студент глубоко и прочно усвоил весь объем программного материала, владеет понятийным аппаратом; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию сущности психолого-педагогических явлений. | Студент твердо знает программный материал, но допускает отдельные неточности в формулировке сущности понятий; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию части усваиваемого материала. | Студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей; слабо владеет основами теории творчества: раскрывает сущность явлений, понятий на уровне воспроизведения. | Студент не знает значительной части программного материала, не владеет научной терминологией по предмету; не владеет основами теории творчества, не проявляет творческого подхода к раскрытию сущности явлений и понятий. |
| Умение использовать теоретические знания при выполнении практических | Студент свободно применяет теоретические знания для решения практических | Студент успешно выполняет предусмотренные программой задания; подтверждает | Студент в целом справляется с выполнением практического задания, самостоятельно | Студент не справляется с практическим заданием, демонстрирует незнание теории и |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| задач | заданий; подтверждает теоретические постулаты примерами из собственной практики; демонстрирует способность на основе теоретического анализа выстраивать собственную конструктивную линию решения возможных психолого-педагогических проблем. | теоретические постулаты примерами из литературных источников, использует типовые, стандартные подходы при решении возможных психолого-педагогических проблем. | исправляет допущенные ошибки; приводит, но не анализирует точку зрения на пути разрешения возможных психолого-педагогических проблем. | практики. |
| Обоснованность, четкость изложения ответа | Студент сознательно, логически правильно выстраивает ответ; выделяет главные положения, пользуясь приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства, делает точные выводы; не допускает речевых ошибок. | Студент осознанно, логически правильно выстраивает ответ; не всегда может выделить существенные стороны материала; пользуется приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства при раскрытии части программного материала; делает общие выводы; допускает некоторые речевые ошибки. | Студент затрудняется в раскрытии смысла основных понятий, в подготовке ответов на видоизмененные вопросы; не всегда пользуется приемами сравнения, анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, путается в формулировке выводов; делает некоторые речевые ошибки. | Студент осознанно воспроизводит лишь часть представлений, понятий курса; испытывает затруднения в выделении в материале главных положений, в использовании приемов сравнительного анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, не делает выводы; допускает серьезные речевые ошибки. |
| Уровень сформированности практических умений и навыков | Студент свободно и уверенно применяет полученные знания на практике. | Студент использует знания, умения и навыки на практике; испытывает затруднения в их применении в изменившихся условиях. | Правильно применяет знания, умения и навыки лишь в стандартных ситуациях. | Испытывает затруднения в использовании на практике знаний, умений и навыков; демонстрирует незнание теории и практики по дисциплине. |

Оценочные материалы для проверочных работ

Проверочная работа «Общение: структура, функции, виды и уровни общения»

Вариант 1

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

3. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;

- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

Вариант 2

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

9. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Критерии оценки выполнения проверочной работы

| Критерии оценки | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|---|---|--|---|---|
| Уровень освоения теоретического материала | Студент глубоко и прочно усвоил весь объем программного материала, владеет понятийным аппаратом; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию сущности психолого-педагогических явлений. | Студент твердо знает программный материал, но допускает отдельные неточности в формулировке сущности понятий; владеет основами теории творчества: проявляет творческий подход к раскрытию части усваиваемого материала. | Студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей; слабо владеет основами теории творчества: раскрывает сущность явлений, понятий на уровне воспроизведения. | Студент не знает значительной части программного материала, не владеет научной терминологией по предмету; не владеет основами теории творчества, не проявляет творческого подхода к раскрытию сущности явлений и понятий. |
| Умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач | Студент свободно применяет теоретические знания для решения практических заданий; подтверждает теоретические постулаты примерами из собственной практики; демонстрирует способность на основе теоретического анализа выстраивать собственную конструктивную линию решения возможных психолого-педагогических проблем. | Студент успешно выполняет предусмотренные программой задания; подтверждает теоретические постулаты примерами из литературных источников, использует типовые, стандартные подходы при решении возможных психолого-педагогических проблем. | Студент в целом справляется с выполнением практического задания, самостоятельно исправляет допущенные ошибки; приводит, но не анализирует точку зрения на пути разрешения возможных психолого-педагогических проблем. | Студент не справляется с практическим заданием, демонстрирует незнание теории и практики. |
| Обоснованность, четкость | Студент сознательно, логически правильно | Студент осознанно, логически правильно | Студент затрудняется в раскрытии смысла ос- | Студент осознанно воспроизводит лишь часть пред- |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| изложения ответа | выстраивает ответ; выделяет главные положения, пользуясь приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства, делает точные выводы; не допускает речевых ошибок. | выстраивает ответ; не всегда может выделить существенные стороны материала; пользуется приемами сравнительного анализа; обобщает, приводит примеры, доказательства при раскрытии части программного материала; делает общие выводы; допускает некоторые речевые ошибки. | новых понятий, в подготовке ответов на видоизмененные вопросы; не всегда пользуется приемами сравнения, анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, путается в формулировке выводов; делает некоторые речевые ошибки. | ставлений, понятий курса; испытывает затруднения в выделении в материале главных положений, в использовании приемов сравнительного анализа, обобщения; допускает ошибки в логике построения ответа, не делает выводы; допускает серьезные речевые ошибки. |
| Уровень сформированности практических умений и навыков | Студент свободно и уверенно применяет полученные знания на практике. | Студент использует знания, умения и навыки на практике; испытывает затруднения в их применении в изменившихся условиях. | Правильно применяет знания, умения и навыки лишь в стандартных ситуациях. | Испытывает затруднения в использовании на практике знаний, умений и навыков; демонстрирует незнание теории и практики по дисциплине. |

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов/портфолио

1. Кроссворд по теме «Общение».
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Мини-сочинение «Значение общения в моей жизни» (в тетради).
4. Невербальные картинки.
5. Невербальные средства общения.
6. Функции общения (Карпенко).
7. Ораторское искусство.
8. Хороший собеседник тот, кто....
9. Список качеств, важных для общения
10. Круг моего общения
11. Мини-сочинение «Какой я собеседник».
12. Алгоритм активного слушания.
13. Искусство слушать собеседника.
14. Этапы делового общения.
15. Алгоритм вежливого отказа.
16. Характеристика моего имени.

17. Мини-сочинение «Я и комплименты».
18. Искусство нравиться людям.