

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Котенкова Светлана Владимировна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 20.09.2022 14:57:01  
Уникальный программный ключ:  
4416d113ff2a6a4b931882373c1cf1143b8cd7bc

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО  
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)  
Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ А.В. Полевой  
«27» июня 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*для специальности*

**08.02.10 Строительство железных дорог, путь и путевое хозяйство**

Квалификация - **Техник**  
вид подготовки – базовая

Форма обучения – очная

Калуга  
2022

Рассмотрено на заседании ЦК  
общих гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
протокол № 11 от «27» июня 2022 г.

Председатель \_\_\_\_\_ /Миллер Н.А./

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

**Разработчик ФОС:**

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

***Рецензенты:***

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

---

---

---

---

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1</b>	<b>ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2</b>	<b>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>23</b>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 08.02.10 Строительство железных дорог, путь и путевое хозяйство для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции:

<b>Объекты контроля и оценки</b>	<b>Объекты контроля и оценки</b>
<b>У1</b>	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
<b>У2</b>	Использовать приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>У3</b>	Применять полученные знания для организации эффективного общения
<b>З1</b>	Взаимосвязь общения и деятельности
<b>З2</b>	Цели, функции, виды и уровни общения
<b>З3</b>	Роли и ролевые ожидания в общении
<b>З4</b>	Виды социальных взаимодействий
<b>З5</b>	Механизмы взаимопонимания в общении
<b>З6</b>	Техники и приемы общения, правила слушания и ведения беседы
<b>З7</b>	Этические принципы общения
<b>З8</b>	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
<b>ОК 01</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
<b>ОК 02</b>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 03</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<b>ОК 04</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, личностного развития
<b>ОК 05</b>	Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности
<b>ОК 06</b>	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ОК 07</b>	Брать на себя ответственность за работу членов команды, за

	результат выполнения заданий
<b>ОК 08</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК 09</b>	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Форма контроля и оценивания
<b>Умения:</b>	
У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- устный опрос - тесты; - самостоятельная работа - практическое занятие - дифференцированный зачет
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- устный опрос - тесты - самостоятельная работа - практическое занятие
У 3. Применять полученные знания для организации эффективного общения.	- устный опрос - тесты; - самостоятельная работа
<b>Знания:</b>	
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности	- устный опрос; - тесты; - практическое занятие
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения	- устный опрос - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
З 3. Роли и ролевые ожидания в общении	- устный опрос - тесты; - дифференцированный зачет
З 4. Виды социальных взаимодействий	- устный опрос - тесты; - самостоятельная работа - дифференцированный зачет
З 5. Механизмы взаимопонимания в общении	- самостоятельная работа; - практическое занятие - дифференцированный зачет
З 6. Техники и приемы общения, правила слушания и ведения беседы	- устный опрос - практическое занятие - тесты - самостоятельная работа; - дифференцированный зачет
З 7. Этические принципы общения	- устный опрос - самостоятельная работа
З 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- устный опрос - тесты - самостоятельная работа
<b>Общие компетенции:</b>	
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа;

	- практическое занятие
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие;
ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие;
ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, личностного развития	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие;
ОК05. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие;
ОК 06. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет
ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий	устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа;
ОК08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие;
ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	устный опрос; - тесты; - самостоятельная работа - практическое занятие; - дифференцированный зачет

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения, знания, общие и профессиональные компетенции, формирование которых предусмотрено ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК
Тема 1. Методологические основы психологии общения	Тесты, устный опрос	У1; З1; З2; З3; ОК01; ОК 02; ОК 03; ОК 05	дифференцированный зачет, тесты.	У1; У2; У3; З1-38; ОК01 - ОК09
Тема 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений	Тесты, устный опрос	У2; У3; З2; З4; З5; ОК01; ОК03; ОК06; ОК07		
Тема3. Структура общения	Практическое занятие	У1; У2; З3; З4; З7; ОК 05; ОК06; ОК07		
Тема 4. Условия и способы понимания людьми друг друга	Составление конспекта	...	дифференцированный зачет, тесты.	У1; У2; У3; З1-38; ОК01 - ОК09
Тема 5. Социальная перцепция	Составление конспекта; тестирование; устный опрос	У1; З1; З3; З4; З7; ОК02; ОК03; ОК05; ОК08	дифференцированный зачет, тесты.	
Тема 6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности	Составление конспекта; тестирование, устный опрос	У1; У2; У3; З2; З3; З4; З5; З7; ОК01; ОК02; ОК03; ОК04; ОК07	дифференцированный зачет, тесты.	У1; У2; У3; З1-38; ОК01 - ОК09
Тема 7. Стресс и фрустрация: общая	Практическая работа	У2, У3, З5; З6; З7; З8; ОК01; ОК03;	дифференцированный зачет, тесты.	У1; У2; У3; З1-38; ОК01 - ОК09



характеристика		<i>OK04; OK06; OK08</i>		
Тема 8. Структура деловой беседы	Тестирование; практическая работа	<i>У1; У2; У3; 31; 32; 34; 35; 38; OK02; OK03; OK04; OK07; OK09</i>	<i>дифференцированный зачет, тесты.</i>	<i>У1; У2; У3; 31-38; OK01 - OK09</i>
Тема 9. Основы конфликтологии	Тестирование; практическая работа	<i>У1; У2; 31; 33; 34; 35; 38; 39; OK03; OK04; OK07; OK08</i>	<i>дифференцированный зачет, тесты.</i>	<i>У1; У2; У3; 31-38; OK01 - OK09</i>

### 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

#### УСТНЫЙ ОПРОС

##### 1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На проведение опроса отводится 30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения», Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.

3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013

4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317 с.

##### 2. Критерии оценки устных ответов

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно»** - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

### 3. Примерные вопросы

Раздел/Тема	Вопросы
Тема 1. Методологические основы психологии общения	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. 2. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. 3. Социология коммуникации и психология общения. 4. Общение как ведущая деятельность социолога. 5. Речь как важнейшее средство общения. 6. Виды речи. Психофизиологические основы речи.
Тема 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Социальная роль. 3. Классификация общения. Виды, функции общения.
Тема 3. Структура общения	1. Определение и психологическая структура общения. 2. Реализация функций общения в деятельности.
Тема 4. Условия и способы понимания людьми друг друга	1. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. 2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
Тема 5. Социальная перцепция	1. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. 2. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. 3. Идентификация и эмпатия. 4. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их

	нейтрализации.....
Тема 6. Основы конфликтологии	1. Типология конфликтов. 2. Психологическая коррекция конфликтного общения. 3. Способы предъявления претензий

## ТЕСТЫ

### 1. Описание

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 15 минут.

### 2. Критерии оценки

Оценка	Количество верных ответов
«5» - отлично	Выполнено 91-100 % заданий
«4» - хорошо	Выполнено 76-90% заданий
«3» - удовлетворительно	Выполнено 61-75 % заданий
«2» - неудовлетворительно	Выполнено не более 60% заданий

### 3. Примерные тестовые вопросы/ задания

#### 1 вариант.

##### Задание 1

**Выберите правильный ответ.**

1. Коммуникативная сторона общения
  - а) обмен информацией
  - б) восприятие и понимание друг друга
  - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
  - а) духовное
  - б) примитивное
  - в) манипулятивное
  - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
  - а) формально-ролевое
  - б) контакт масок

- в) светское
  - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица

определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Доминирование это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Эталоны ответов:

№ вопроса										0
Ответ:										

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

### 1. Описание

Самостоятельная работа по данному разделу/теме включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к лабораторно-практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 45 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения», Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.

3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013

4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317 с.

### 2. Критерии оценки самостоятельной работы

**5» «отлично»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

**«4» «хорошо»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

**«3» «удовлетворительно»** - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно»** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

### **3. Примерные вопросы для самостоятельного изучения**

#### **Понятия и сущность общения**

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
8. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке?
9. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?

#### **Средства общения**

1. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
2. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
3. Какова роль обратных связей в передаче информации?
4. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
5. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
6. Какие сигналы относятся к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
8. Что означает выражение «читать человека»?
9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
10. Назовите виды невербальных средств общения.
11. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "просодика", "визуальный контакт".

#### **Стратегия, тактика и виды общения**

1. Чем различаются формальное и неформальное общение?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения

используется эффективно.

4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.

5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?

6. Что такое общение? Какие виды общения вам известны?

7. Что означает выражение «читать человека»?

8. Виды общения и их значение.

9. Какие роли присущи людям в группе?

10. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?

11. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?

12. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?

### **Общение как коммуникация**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

2. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?

3. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

4. Организация коммуникативного процесса.

5. Понятия "коммуникатор", "реципиент", "обратная связь".

6. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.

7. Что вы можете рассказать о барьерах общения?

8. Что вы понимаете под барьером общения? Каковы, с вашей точки зрения, их причины и способы преодоления?

9. Назовите правила преодоления барьеров в общении.

10. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

11. Механизмы психологической защиты.

12. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

13. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?

14. В чем заключается коммуникативная сторона общения, какие средства используются в коммуникации?

15. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?

16. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

17. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?

18. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?

19. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?

20. Какие правила убеждений позволяют построить



аргументированные возражения?

21. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

### **Техники и приемы общения.**

1. Расскажите, как надо и как не надо слушать.

2. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.

1. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?

2. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?

3. Какие существуют приемы эффективного слушания?

6. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?

7. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

8. Раскройте сущность рефлексивного слушания.

9. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

10. Для чего нужны «техники общения»?

### **Деловое общение.**

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.

2. Что означает «уметь общаться»?

3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?

4. Фазы делового общения.

5. Основные этапы деловых переговоров.

6. Стили делового общения партнеров.

7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.

8. В чем заключается основная задача делового общения?

9. Особенности делового общения в разных странах.

10. Как пригласить к телефону коллегу?

11. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?

12. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

13. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.

14. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

15. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

16. Манеры общения.

17. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?

18. Чем отличается деловой этикет от неформального?
19. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
20. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?

### **Суггестивность (внушаемость) слова.**

1. Какие психологические механизмы влияния людей друг на друга существуют?
2. Что такое психологическое воздействие?
3. Какие виды психологического воздействия вы знаете?
4. Какие способы убеждения вам известны?

### **Конфликты в общении.**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Что запрещено в конфликте?
4. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
5. Основные стадии протекания конфликта.
6. Что собой представляет карта конфликта?
7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
9. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
11. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
12. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
13. Основные стадии протекания конфликта.
14. Что собой представляет карта конфликта?
15. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
16. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
18. Конструктивные и деструктивные конфликты.
19. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
20. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

### 1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в обязательном приложении **Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине**.

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия №2 "Основы управления стрессовым состоянием" иметь общее представление о стрессовых ситуациях и уметь нейтрализовывать их первичные проявления.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: наличие учебного кабинета, библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета: проектор, экран, компьютер с программным обеспечением.

### 2. Критерии оценки практического занятия

**5» «отлично»** - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

**«4» «хорошо»** - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

**«3» «удовлетворительно»** - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

**«2» «неудовлетворительно»** - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

**Примерные задания:**

**Практическая работа № 2**

## «Изучение стрессовых состояний»

### Цели:

- дать понятие стресса и стрессоустойчивости;
- сформировать представление об эмоциональных реакциях на стрессовую ситуацию.

### **Задание №1.**

А) дать определение следующим понятиям: стресс, стрессоры, посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР), стрессоустойчивость.

Б) перечислить факторы, влияющие на уровень стресса. Данные систематизировать в таблице:

Внутренние факторы	Внешние факторы

В) Перечислить причины возникновения стресса в будущей профессиональной деятельности юриста.

### **Задание №2.**

Указать приёмы управления стрессом.

### **Задание №3.**

Перечислить характеристики феномена психологического выгорания.

### **Задание № 4.**

**Инструкция:** выполните тест: «Подвержены ли вы стрессу?». В каждой из приведённых ниже шести групп ответов отметьте одну букву (А, Б или В) в позициях, которые соответствуют Вашему характеру. Запишите полученный результат.

**1.**

А. В работе, в учёбе, в спортивных или азартных играх Вы не боитесь соперничества и проявляете агрессивность.

Б. Если в игре Вы теряете несколько очков, то Вы сдаётесь и «выходите из игры».

В. Вы избегаете какой бы то ни было конфронтации (противостояния).

**2.**

А. Вы хотите многого достичь.

Б. Вы сидите и «ждёте у моря погоды» (то есть ничего не предпринимая, рассчитываете на случай).

В. Вы ищите предлог увильнуть от работы, учёбы.

**3.**

А. Вы любите работать, выполнять задания быстро и поскорее закончить дело.

Б. Вы надеетесь, что Вас кто-нибудь поторопит и скажет, что надо делать.

В. Когда Вы вечером приходите домой, то думаете, что у вас сегодня было на работе, учебе.

**4.**

А. Вы разговариваете быстро и громко, перебиваете других.

Б. Когда Вам отвечают «нет», вы реагируете совершенно спокойно.

В. Вам с трудом удаётся выражать свои чувства и тревоги.

**5.**

А. Вам часто становится скучно.

Б. Вам нравится ничего не делать.

В. Вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не своими собственными.

**6.**

А. Вы быстро ходите, едите и пьёте.

Б. Если вы что-то забыли сделать, Вас это не беспокоит.

В. Вы сдерживаете свои чувства.

#### **ОЦЕНКА ОТВЕТОВ:**

*Подсчитайте очки: каждый ответ по категории «А» даёт 6 очков, «Б» - 4 очка, «В» - 2 очка.*

**25 – 36 очков** – Вы в высшей степени подвержены стрессу, у Вас даже могут появиться симптомы болезней, вызванных стрессом, таких, как сердечная недостаточность и язвенная болезнь.

**18 – 24 очка** – Вы человек спокойный и неподверженный стрессу. Если Вы набрали больше 18 очков, то Вам можно посоветовать быть терпимее к окружающим. Это позволит добиться улучшения Вашего межличностного общения.

**12 – 17 очков** - низкий уровень подверженности стрессу. Однако не помешает больше уверенности в себе.

#### **Запишите вывод по практической работе № 3:**

Стресс является реакцией на разрушительные внутренние или внешние события и вызывается стрессорами. Особенно ему подвержены работники, находящиеся в непосредственном контакте с большим количеством людей. Необходимо уметь диагностировать стресс, а также проводить профилактические меры по его предупреждению.

## 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются сформированные умения и знания, а также динамика освоения общих и профессиональных компетенций. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Форма промежуточной аттестации		
	3 семестр	
	<i>Дифференцированный зачет</i>	

### ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ, ЗАЧЕТ

**1. Условия аттестации:** аттестация проводится в форме дифференцированного зачета (зачета) по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2. Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 2 академических часа.

**3. План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

#### 4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

#### 5. Критерии оценки.

**6. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета.**

#### Вопросы к дифференцированному зачету

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.
6. Трансактная модель общения. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок.
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. Свойства личности поддающейся внушению.

42. Сила слова (суггестивность слова).

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.

## **9. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

Основная учебная литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.

3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013

4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317с.

Дополнительная учебная литература:

1. Богачкина, Н.А. Педагогика и психология / Н.А. Богачкина, С.Н. Скворцова, Е.Г. Имашева. – М.:Омега-Л, 2009.

2. Гамезо, М.В. Атлас по психологии / М.В. Гамезо, И.А. Домашенко. – М.: Рос.пед.агентство, 2009.

3. Гиппенрейтер, Ю.Б. Введение в общую психологию: курс лекций



/Ю.Б. Гиппенрейтор. – М.:Гардарики, 2007.

4. Еникеев, М.И. Психологический энциклопедический словарь /М.И. Еникеев. – М.: Проспект, 2010.

5. Иванников, В.А. Основы психологии: курс лекций / В.А. Иванников. –СПб.: Питер, 2010.

6. Милорадова, Н.Г. Психология и педагогика / Н.Г. Милорадова. – М.: Гардарики, 2007. 7. Межличностное общение: хрестоматия / сост. и общ.ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001.

Интернет-ресурсы:

<http://psylib.myword.ru/> - эл. библиотека по психологии

<http://soc.lib.ru/books.htm> - эл. библиотека по психологии и управлению.