

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»
ПЕРМСКИЙ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ –
ФИЛИАЛ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

ОДОБРЕН
на заседании ПЦК общеобразовательных и гуманитарно-
социальных дисциплин
Протокол № 11 от «25» июня 2024 г.
Председатель ПЦК, к.п.н.



М.Л. Катаева

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМР



Ю.А. Хакимова

26.06. 2024 г.

КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

СГ. 07 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)»

Пермь, 2024

Комплект оценочных средств по учебной дисциплине Психология общения разработана на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)», утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1547 для квалификаций Администратор баз данных, Программист, Разработчик веб и мультимедийных приложений; профессионального стандарта Администратор баз данных, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 сентября 2014 г. № 647н.; профессионального стандарта Программист, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 679н.; профессионального стандарта Разработчик веб и мультимедийных приложений, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 января 2017 г. № 44н., а также в соответствии с Примерными программами по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям).

Разработчик(и):

Пермский филиал Финуниверситета преподаватель, к.п.н Шистерова Е.А.
(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

Рецензенты (эксперты):

Пермский филиал Финуниверситета преподаватель, к.п.н Конышева Е.А.
(место работы) (занимаемая должность) (инициалы, фамилия)

Одобрено Научно-методическим советом филиала

Протокол № 1 от «26» октября 2024 г.

Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины СГ. 07 Психология общения.

КОС составлены для очной формы обучения, в том числе с применением элементов дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. При контроле результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья дистанционные образовательные технологии и электронное обучение предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. КОС разработаны на основании положений ФГОС СПО по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)», утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1547, а также в соответствии с Примерными программами по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)».

Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов (ОПОР)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции.</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности
<i>У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения
<i>У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.</i>	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности

<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения.</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе
	Объяснение сущности социальных ролей
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе
<i>3-4 виды социальных взаимодействий</i>	Воспроизведение и понимание специфики видов социальных взаимодействий
	Объяснение сущности социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении
	Оценивание проблем социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении
<i>3-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации</i>	Воспроизведение и понимание механизмов взаимопонимания в общении
	Объяснение сущности механизмов взаимопонимания в общении
	Оценивание использования различных механизмов взаимопонимания для эффективного общения
<i>3-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</i>	Понимание значения техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения для эффективного общения
	Объяснение сущности техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения
	Оценивание разных техник и приемов общения для эффективности профессиональной деятельности
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения
	Объяснение сущности этических принципов общения

	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия
<i>3-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</i>	Воспроизведение и понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов
	Объяснение механизмов разрешения конфликтов и снятия напряженных ситуаций в деловом общении
	Оценивание использования разных механизмов выхода из напряженных и конфликтных ситуаций для успешности делового общения

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	<i>Текущий контроль</i>	<i>Промежуточная аттестация</i>
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	+	+
<i>У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов.</i>	+	+
<i>У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.</i>		
<i>З-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	+	+
<i>З-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	+	+
<i>З-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	+	+
<i>З-4 виды социальных взаимодействий</i>	+	+
<i>З-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации</i>	+	+
<i>З-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</i>	+	+
<i>З-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>		+
<i>З-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</i>	+	+

4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания										
	У-1	У-2	У-3	З-1	З-2	З-3	З-4	З-5	З-6	З-7	З-8
<i>Модуль 1. Психологические особенности личности в аспекте социального феномена общения</i>											

Тема 1.1. Цели, функции, виды и уровни общения		Пр		Пр	Ср					Ср	
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения		Ср		Ср		Пр	Пр	Ср		Ср	
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения				Ср		Пр	Пр	Ср		Ср	
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения				Ср		Пр	Пр	Ср		Ср	
<i>Модуль 2. Деловое общение</i>											
Тема 2.1. Формы и виды делового общения	Ср	Пр		Ср			Ср		Пр		Пр
Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их устранения	Пр	Пр		Пр			Ср	Ср		Пр	Ср

5. Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания									
	У-1	У-2	З-1	З-2	З-3	З-4	З-5	З-6	З-7	З-8
<i>Модуль 1. Психологические особенности личности в аспекте социального феномена общения</i>										
Тема 1.1. Цели, виды и уровни общения	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т
Тема 1.2. Взаимосвязь общения и деятельности	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т
<i>Модуль 2. Деловое общение</i>										
Тема 2.1. Формы и виды делового общения	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т

Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их устранения	т	т	т	т	т	т	т	т	т	т
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

6. Структура контрольных заданий

Модуль 1. Психологические особенности личности в аспекте социального феномена «общение»

Тема 1.1. «Цели, функции, виды и уровни общения»

Практическая работа 1. «Темперамент и его роль в общении»

Задание: повторить понятие «темперамент», концепцию Гиппократов и учение И.П.Павлова о типах высшей нервной деятельности, определить свой тип темперамента, используя методику диагностики Я.Стреляу.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
3-1 взаимосвязь общения и деятельности	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
3-2 цели, функции, виды и уровни общения	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
3-3 роли и ролевые ожидания в обществе.	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
Основы психологии и межличностного общения	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

		Оценка уровня подготовки
--	--	--------------------------

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

**Самостоятельная работа 1. «Основные психологические понятия, их
сущность и связь с общением»**

Задание. Выписать из словарей определение следующих понятий:

Бессознательное

Сознание

Внимание

Способности

Воля

Темперамент

Интуиция

Характер

Объяснить, какое значение имеют эти процессы в общении людей.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1

	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Тест по проверке освоения вопроса «Сущность понятия «Общение»

- Процесс установления контактов между людьми:
 - мышление;
 - память;
 - общение;**
 - преподавание.
- Деловое общение основывается на знаниях:
 - социологии;
 - психологии;
 - менеджмента;
 - всех вышеперечисленных дисциплин.**
- Действие снижающей эффективности совместной деятельности:
 - конкуренция;**
 - общение;
 - влияние;
 - размышление.
- Определить предметно-ориентированный вид общения (по А.А.Леонтьеву)

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;**
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.

5. Определить социально-ориентированный вид общения(по А.А.Леонтьеву):

- а) телевизионное выступление;**
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
- в) встреча депутата с избирателями;**
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.

6. Определить личностно-ориентированный вид общения(по А.А.Леонтьеву):

- а) телевизионное выступление;
- б) обсуждение рабочих проблем на производственном совещании;
- в) встреча депутата с избирателями;
- г) обсуждение впечатлений о спектакле или фильме.**

7. Способность поставить себя на место другого человека :

- а) эгоизм;
- б) угнетение;
- в) приспособляемость;
- г) уподобление.**

8 Упрощённое, стойкое определение явления :

- а) стереотип;**
- б) мысль;
- в) разум;
- г) счастье.

9. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;**
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) они хорошо контролируют свои эмоции;
- г) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог

10. Воспроизведение внешних черт индивида:

- а) насмешка;
- б) подражание;**
- в) возмущение;
- г) понимание.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
МАХ		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения

Практическая работа 2. «Средства невербальной информации и их роль в общении»

1 часть.

Цель - изучить физиологические особенности 6-и основных типов эмоций, научиться их распознавать.

Проработав главу 1, стр. 4 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

№№	Название эмоций	Физиолого-анатомическое выражение эмоций

Попробуйте попарно изобразить друг другу эти эмоции.

Ответьте письменно на вопросы: Почему эмоции универсальны для всех без исключения людей на Земле? Что доказывает этот факт?

2 часть.

Цель – Изучить психологическое значение улыбки, научиться распознавать искреннюю улыбку и пользоваться ею в общении.

Проработав главу 1, стр. 22 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

№№	Название улыбки	Физиолого-анатомическое выражение эмоций

Ответьте письменно на вопросы: какое значение играет улыбка в деловом общении?

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1

	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Самостоятельная работа 2. Жестика

Задание. (На выбор студентам). 1 вариант

«Варианты принятия решений»

Цель – научиться распознавать значение жеста, рассмотрев его в совокупности с другими сигналами, подаваемыми человеком одновременно.

Ход работы:

1. Изучить содержание главы III мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах» стр. 33-36. Заполнить таблицу:

2.

№№	Жесты	Интерпретация
1	Жесты с предметами	
2	Поднесение руки к лицу	
3	Потираание и похлопывание по голове	
4	Барьеры	

3.

4. Выполнить упражнение «О чем говорят жесты» в конце главы.
5. Подготовить сообщение по теме своей работы для обсуждения в группе.

2 вариант

«Жесты головы»

Цель – научиться распознавать значение жеста, рассмотрев его в совокупности с другими сигналами, подаваемыми человеком одновременно.

Ход работы:

1. Изучить содержание главы III мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах» стр. 51-54. Заполнить таблицу:

№№	Жесты	Интерпретация
1	Кивок	
2	Покачивание	
3	Склонение головы	

4	Руки за голову	
---	----------------	--

2. Выполнить упражнение «О чем говорят жесты» в конце главы.
3. Подготовить сообщение по теме своей работы для обсуждения в группе.

2. Основы нейролингвистического программирования

Цель: изучить и закрепить знания из области нейролингвистического программирования.

Ход работы

1. Изучить содержание главы «Сигналы глаз», ответить на вопрос: «О чем «говорят» продолжительность взгляда и величина зрачка? Заполнить таблицу:

1 вариант

№№	Тип визуального контакта	Психологическое объяснение

2 вариант

№№	Тип взгляда	Психологическое объяснение

2. выполнить упражнения в конце главы.

3. «Интерпретация невербальной информации в деловом общении. Позы и осанка»

Цель - изучить анатомо-физиологические особенности разнообразных поз и их трактование. Научиться «читать» и использовать «язык» поз.

Проработав главу IV стр.2 мультимедийного пособия О.А.Гарбуза «Искусство жестов в деловых переговорах», составить таблицу

1 вариант

«Позы плечевого пояса и верхней части тела»

№№	Название эмоций	Физиолого-анатомическое описание

Попытайтесь попарно изобразить друг другу эти позы. Попробуйте высказать мысль с помощью поз и прочитайте мысль другого.

Ответьте письменно на вопрос: Почему необходимо уметь «читать» «язык» поз?

2 вариант

«Позы головы»

№№	Название эмоций	Физиолого-анатомическое описание

Попытайтесь попарно изобразить друг другу эти позы. Попробуйте высказать мысль с помощью поз и прочитайте мысль другого человека.

Ответьте письменно на вопрос: Почему необходимо уметь «читать» «язык» поз?

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Тема 1.3. Интерактивная сторона общения

Практическое занятие 3 «Решение задач по транзактному анализу»

Задание: закрепить теорию транзактного анализа Э.Берна и его последователей, теорию стилей общения, найти доказательства наличия взаимосвязи общения и профессиональной деятельности. Предложить рекомендации по организации эффективного общения с клиентами пенсионного фонда и/или органов социальной защиты.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
МАХ		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог

90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Самостоятельная работа 3. «Решение задач по стилям общения»

Задание: закрепить теорию трансактного анализа Э.Берна и его последователей, теорию стилей общения, найти доказательства наличия взаимосвязи общения и профессиональной деятельности. Предложить рекомендации по организации эффективного общения с клиентами пенсионного фонда и/или органов социальной защиты.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Тема 1.4. Перцептивная сторона общения

Практическое занятие 4 «Решение ситуационных задач по перцептивной стороне общения»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>3-1 взаимосвязь общения и деятельности</i>	Понимание зависимости общения и профессиональной деятельности, значения общения для эффективности деятельности	0,5
	Объяснение сущности взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
	Оценивание проблем взаимосвязей общения и профессиональной деятельности	1
<i>3-2 цели, функции, виды и уровни общения</i>	Воспроизведение и понимание целей, функций, видов и уровней общения	0,5
	Объяснение зависимости между функциями общения и его видами и уровнями	1
	Оценивание проблем по достижению целей делового общения	1
<i>3-3 роли и ролевые ожидания в обществе. Основы психологии и межличностного общения</i>	Воспроизведение и понимание социальных ролей и ролевых ожиданий в обществе	0,5
	Объяснение сущности социальных ролей	0,5
	Оценивание проблем личности и ролевых ожиданий в обществе	1
<i>3-7 этические принципы общения. Нормы и правила этики делового общения</i>	Воспроизведение и понимание этических принципов общения	1
	Объяснение сущности этических принципов общения	1
	Оценивание этических принципов общения для эффективного делового взаимодействия	1

МАХ	10
-----	----

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Модуль 2. Деловое общение

Тема 2.1. Виды и формы делового общения

Тест для проверки освоения вопросов «Виды, формы делового общения. Техники и приемы общения», «Этические принципы. Деловой этикет»

Тест по теме Деловое общение. Деловой этикет»

1. В едином процессе общения выделяют ... стороны:
 - а) две
 - б) четыре
 - в) одна
 - г) три**
2. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:
 - а) деловая беседа**
 - б) телефонные переговоры**
 - в) деловое поведение
 - г) деловые переговоры
3. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:
 - а) точность
 - б) вежливость
 - в) скромность
 - г) застенчивость**
4. Этика – это ...
 - а) наука, предметом которой является мораль;**
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение
 - г) наука, предметом которой является конфликт
5. Профессиональная этика относится к ...
 - а) теории морали;
 - б) нормативной этике;**
 - в) прикладной этике
 - г) общей этике

6. Специфической особенностью делового общения является...

а) неограниченность во времени

б) регламентированность

в) отсутствие норм и правил

г) разговор по душам

7. Что такое корпоративное общение?

а) чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение;

б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

8. Чем считают вежливость в сфере деловых отношений?

а) экономической категорией

б) предрассудком

в) необязательным качеством партнера

г) пережитком прошлого

9. Что не дает настоящий деловой человек?

а) денег взаймы

б) номер своего телефона

в) пустых обещаний

г) визитную карточку

10. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):

а) обмен информацией

б) введение в заблуждение собеседника

в) поддержание деловых контактов

г) поиск новых рабочих идей

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступить перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1

У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
3-4 виды социальных взаимодействий	Воспроизведение и понимание специфики видов социальных взаимодействий	0,5
	Объяснение сущности социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	0,5
	Оценивание проблем социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	1
3-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации	Воспроизведение и понимание механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Объяснение сущности механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Оценивание использования различных механизмов взаимопонимания для эффективного общения	1
МАХ		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Семинар 1. Психологические аспекты спора (полемики) (семинар)

Задание: аргументировано ответить на следующие вопросы:

I. Общая характеристика спора

1. Что такое спор? В чем заключается его ценность?
2. Общие рекомендации ведения спора как формы делового общения.
3. Что такое дискуссия? Ее основные черты.
4. Что такое полемика? Ее основные характеристики.
5. Стратегия и тактика спора.

II. Логические аспекты спора.

1. Что такое вопрос? Его виды.
2. Что такое ответ? Его виды.
3. Что такое аргументация? Каковы ее основные свойства.
4. Какие элементы составляют структуру аргументации? Дайте характеристику каждому из них.
5. Какие виды аргументации используют в споре? Дайте характеристику каждому из них.
6. Какие правила надо соблюдать, чтобы аргументация была убедительной и доказательной?
7. Какие типичные ошибки в аргументации Вы знаете?
8. Что такое логическая уловка? Какие логические уловки Вам известны?

III. Социально-психологические аспекты спора.

1. Что такое психологические доводы и на что они направлены?
2. Опишите основные виды психологических доводов.
3. Правила эффективного использования психологических доводов.
4. Психологические и организационно-процедурные уловки и способы их нейтрализации.

IV. Полемика как один из видов спора.

1. Специфика полемики.
2. Стратегия и тактика ведения полемики.

V. Дебаты как вид спора.

1. Специфика дебатов.
2. Стратегия и тактика ведения дебатов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1

У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
3-4 виды социальных взаимодействий	Воспроизведение и понимание специфики видов социальных взаимодействий	0,5
	Объяснение сущности социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	0,5
	Оценивание проблем социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	1
3-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации	Воспроизведение и понимание механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Объяснение сущности механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Оценивание использования различных механизмов взаимопонимания для эффективного общения	1
МАХ		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог

90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Семинар 2. Деловые контакты (семинар)

Задание: подготовить аргументированный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Отличия между деловой беседой и деловым совещанием как видами речевой коммуникации в организациях.
3. Основные этапы проведения деловой беседы.
4. Типы вопросов для получения различной информации.
5. Условия эффективности совещаний.
6. Дискуссия. Задачи, который должен решать ведущий дискуссии.
7. Цель и задачи мозгового штурма при проведении деловых совещаний.
8. Принципы мозгового штурма.
9. Преимущества телефонного разговора как средства делового общения.
10. Умения и навыки, необходимые для проведения коммерческих переговоров.
11. Общие и индивидуальные стратегии и тактики деловых контактов.
12. Функции переговоров.
13. Этапы переговорного процесса. Их характеристика.
14. Критерии достоверности обсуждаемых положений и предложений.
15. Какие вопросы решаются на заключительной стадии переговорного процесса?
16. Что такое контроль эффективности деловых переговоров? Какие составляющие он включает?
17. Анализ результатов переговоров, критерии результативности.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1

У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
3-4 виды социальных взаимодействий	Воспроизведение и понимание специфики видов социальных взаимодействий	0,5
	Объяснение сущности социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	0,5
	Оценивание проблем социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	1
3-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации	Воспроизведение и понимание механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Объяснение сущности механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Оценивание использования различных механизмов взаимопонимания для эффективного общения	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	10	5	отлично
80 ÷ 89	8-9	4	хорошо
70 ÷ 79	6-7	3	удовлетворительно
менее 70	менее 6	2	неудовлетворительно

Самостоятельная работа. Подготовка к семинарам.

Задание: составить краткие конспекты ко всем вопросам семинаров.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции	Рациональность применения техники и приемов общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
3-4 виды социальных взаимодействий	Воспроизведение и понимание специфики видов социальных взаимодействий	0,5
	Объяснение сущности социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	0,5
	Оценивание проблем социальных взаимодействий, в том числе и в деловом общении	1
3-5 механизмы взаимопонимания в общении. Основы межкультурной коммуникации	Воспроизведение и понимание механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Объяснение сущности механизмов взаимопонимания в общении	0,5
	Оценивание использования механизмов взаимопонимания для эффективного общения	1

MAX	10
-----	----

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	
90 ÷ 100	11-12	5	90 ÷ 100
80 ÷ 89	9-10	4	80 ÷ 89
70 ÷ 79	7-8	3	70 ÷ 79
менее 70	менее 7	2	менее 70

Тема 2.2. Конфликты в общении и способы их устранения Самостоятельная работа по решению ситуационных задач по конфликтологии Тест по конфликтологии

1. Конфликт в переводе с латинского означает:
 - а) соглашение;
 - б) столкновение;**
 - в) существование.
2. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
 - а) переговорный процесс;**
 - б) сотрудничество;
 - в) компромисс.
3. Профессиональный посредник называется:
 - а) суггестором;
 - б) медиатором;**
 - в) коллегой.
4. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
 - а) конфликтом;**
 - б) конкуренцией;
 - в) соревнованием.
5. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
 - а) конструктивными;**
 - б) деструктивными;
 - в) реалистическими.

6. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

7. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

8. Конфликтогены — это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

9. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель**

10. Внутриличный конфликт — это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;**
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
<i>У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
<i>У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.</i>	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
<i>3-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</i>	Понимание значения техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения для эффективного общения	0,5
	Объяснение сущности техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	0,5
	Оценивание разных техник и приемов общения для эффективности профессиональной деятельности	1
<i>3-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</i>	Воспроизведение и понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	0,5
	Объяснение механизмов разрешения конфликтов и снятия напряженных ситуаций в деловом общении	0,5
	Оценивание использования разных механизмов выхода из напряженных и конфликтных ситуаций для успешности делового общения	1
МАХ		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	

90 ÷ 100	11-12	5	90 ÷ 100
80 ÷ 89	9-10	4	80 ÷ 89
70 ÷ 79	7-8	3	70 ÷ 79
менее 70	менее 7	2	менее 70

Самостоятельная работа по решению ситуационных задач по конфликтологии

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
<i>У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
<i>У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.</i>	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
<i>3-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</i>	Понимание значения техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения для эффективного общения	0,5
	Объяснение сущности техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	0,5
	Оценивание разных техник и приемов общения для эффективности профессиональной деятельности	1

3-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Воспроизведение и понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	0,5
	Объяснение механизмов разрешения конфликтов и снятия напряженных ситуаций в деловом общении	0,5
	Оценивание использования разных механизмов выхода из напряженных и конфликтных ситуаций для успешности делового общения	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	
90 ÷ 100	8	5	90 ÷ 100
80 ÷ 89	6-7	4	80 ÷ 89
70 ÷ 79	5-6	3	70 ÷ 79
менее 70	менее 5	2	менее 70

Материалы к дифференцированному зачету по Психологии общения

Дифференцированный зачет направлен на выявление сформированности общих компетенций, умений, знаний и практического опыта:

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 обществе.

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.

Вопросы к дифференцированному зачету по Психологии общения

1. Определение понятия «общение». Взаимосвязь общения и деятельности.

2. Цели, функции, виды и уровни общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения. Социальные роли.
7. Деловая беседа как основная форма делового общения.
8. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
9. Психологические приемы влияния на партнера.
10. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Этические принципы общения.
11. Выслушивание партнера как психологический прием. Правила слушания.
12. Техника и тактика аргументирования. Правила убеждения.
13. Формирование переговорного процесса.
14. Правила ведения беседы.
15. Роли и ролевые ожидания в общении.
16. Виды социальных взаимодействий.
17. Трансактный анализ Э.Берна.
18. Механизмы взаимопонимания в общении.
19. Культура речи делового человека.
20. Кинесические особенности невербального общения (жесты).
21. Кинесические особенности невербального общения (позы).
22. Кинесические особенности невербального общения (мимика).
23. Проксемические особенности невербального общения.
24. Визуальный контакт.
25. Паралингвистические особенности невербального общения.
26. Источники, причины конфликтов.
27. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
28. Культура спора. Парирование замечаний собеседников.
29. Психологические приемы убеждения в споре.
30. Виды и способы разрешения конфликтов.

Ситуационные задачи к дифференцированному зачету

1. Проанализируйте транзакции, составьте и объясните схему. Определите степень конфликтности транзакций. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта. Запишите рекомендуемую транзакцию и ее схему.

1) Руководитель: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа».

Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз!»

Ответ: Р-Р

2) Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности».

Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!»

Ответ: Р Р



В→В
Д Д

2. Проанализируйте трансакции, составьте и объясните схему. Определите степень конфликтности трансакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта. Запишите рекомендуемую трансакцию и ее схему.

1) Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных».

Подчиненный: «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Ответ: Р-Р

2) Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?»

Подчиненный: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили»

Ответ: Р Р
В→В
Д Д

3. Проанализируйте трансакции, составьте и объясните схему. Определите степень конфликтности трансакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта. Запишите рекомендуемую трансакцию и ее схему.

1) Подчиненный: «У меня сегодня очень болит голова».

Руководитель: «Идите домой, полежите, а вашу работу мы выполним сами».

Ответ: Д-Р

2) Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?»

Подчиненный: «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?»

Ответ: Р Р
В В
Д Д

4. Проанализируйте трансакции, составьте и объясните схему. Определите степень конфликтности трансакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта. Запишите рекомендуемую трансакцию и ее схему.

1) Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может, привлечь людей из других подразделений?»

Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Ответ: Д-Р

2) Первый сотрудник: «Не подскажите, в каком формате надо делать отчет?»
Второй сотрудник: «вы спрашиваете уже который раз! Вспомните, как мы делали в прошлый раз»

Ответ: Р Р
В→В

Д Д

5. Проанализируйте транзакции, составьте и объясните схему. Определите степень конфликтности транзакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта. Запишите рекомендуемую транзакцию и ее схему.

1) Руководитель: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство».

Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

Ответ: В-В

2) Менеджер: «В следующую субботу с 10:00 до 13:00 будет субботник. Подпишитесь, пожалуйста, под приказом».

Сотрудник: «Передайте руководству. Чтобы оно само выполняло свои дурацкие приказы».

Ответ: Р Р
В В
Д Д

6. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- б) руководит, рассуждает, анализирует;
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- д) требует, осуждает, учит.

Приведите примеры параллельной и перекрестной транзакций, составьте их схемы. Определите степень конфликтности транзакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта.

Ответ: д

7. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

Приведите примеры параллельной и перекрестной транзакций, составьте их схемы. Определите степень конфликтности транзакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта.

Ответ: а

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) работает с информацией, покровительствует, руководит;

д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

Приведите примеры параллельной и перекрестной транзакций, составьте их схемы. Определите степень конфликтогенности транзакции. Сформулируйте рекомендации по выходу из конфликта.

Ответ: б

9. В службу социальной защиты обратился пожилой человек по поводу перерасчета пенсии. Оказалось, что Вы знаете этого человека – он является соседом по дому. Обычно тихий, приветливый пенсионер, на приеме у социального работника он буквально «взорвался» эмоциями, отругав молодую сотрудницу за недостаточно внимательное отношение к нему, ветерану. Объясните ситуацию с позиций транзактного анализа. Как Вы будете действовать в этой ситуации?

Ответ:

По отношению к молодой сотруднице ветеран проявляет себя с позиции Взрослого, обращаясь к ее субличности Ребенка. Если тирада взорвавшегося человека обрушивается на Вас, основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать эскалации конфликта заключается в том, чтобы дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям, или убедить человека в том, что Вы слушаете его. Необходимо дать ему понять, что он контролирует ситуацию (находится в позиции Родителя), и тем самым успокоить его.

Затем, когда он успокоится, ведите себя с ним как с обычным, разумным человеком (обратится к его «Взрослому» Я), как будто и не было никакого взрыва с его стороны. Дипломатично и доброжелательного предложите ему обсудить возникшую проблему. Вы можете обнаружить, что человек несколько смущен после такой вспышки. Примите его извинения, если они последуют, и он будет чувствовать себя лучше. Но еще легче – отвлечь внимание от случившегося, и тогда человеку будет легче об этом забыть. Почувствовав, то он снова контролирует ситуацию, такой человек снова будет казаться спокойным и рассудительным (транзакция Взрослый – Взрослый).

10. Прочитайте акт и определите:

1. Приписанные и приобретенные социально – статусные позиции клиента социального обслуживания
2. Социальный статус социального работника.
3. Как вы определите ролевое поведение социального работника и ролевые ожидания клиента.
4. Какими личностными качествами обладает социальный работник?

Акт

проверки участка социального работника
отделения социального обслуживания на дому

Ивановой Зои Ивановны

Петрова Анна Михайловна, 21.01.1932 года рождения, ветеран труда.

Проживает по адресу: 20/07, кв. 841.

В ходе проверки удалось выяснить, что по данному адресу проживает внучка Петровой А.М., с которой со стороны подопечной был произведен родственный обмен квартирами. Сама Петрова А.М. проживает в благоустроенной однокомнатной квартире по адресу: п. ГЭС, 3/1 – 52, - хотя и прописана по адресу: 20/07 - 841.

Подопечной со стороны социального работника оказываются следующие виды социальных услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- оплата коммунальных услуг;
- приобретение лекарственных препаратов;
- оформление документов.

График посещения подопечной – 4 раза в месяц.

Подопечная очень довольна социальным работником. В адрес Зои Ивановны прозвучали слова благодарности и признательности. Подопечная очень уважает и ценит за труд свою помощницу. Так, например, Петрова А.М. относится к ней, как к своей дочери, которая навещает ее даже в выходные дни. «Это – что-то!.. Это – моя дочь! Я в восторге от нее!» - так подопечная восторгается чуткости, терпимости, отзывчивости характера своей верной помощницы.

Ответ:

1. Приписанные статусные позиции: возраст (21. 01.1932), русская, имеет родственников (внучка); приобретенные статусные позиции: ветеран труда, горожанка.
2. Социальный работник отделения социального обслуживания на дому (формальный статус).

Формальные статусные обязанности:

- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- оплата коммунальных услуг;
- приобретение лекарственных препаратов;
- оформление документов.

Помощница, Это – моя дочь (неформальный статус). Неформальные статусные характеристики: навещает ее даже в выходные дни.

3. Статусные позиции и ролевое поведение совпадают.
4. В тексте прямо об этом не сказано, но звучит позитивный настрой, из которого можно сделать вывод, что социальный работник обладает душевной чуткостью, добросовестно исполняет свои обязанности.

11. Прочитайте акт и определите:

1. Приписанные и приобретенные социально – статусные позиции клиента социального обслуживания
2. Социальный статус социального работника.
3. Как вы определите ролевое поведение социального работника и ролевые ожидания клиента.
4. Какими личностными качествами обладает социальный работник?

Акт

проверки участка социального работника
отделения социального обслуживания на дому
Ивановой Зои Ивановны

Нугуманова Зугра Суфияновна, 05.08.1943 года рождения, инвалид 3 группы.

Проживает по адресу: 23/05, кв. 232.

Дверь квартиры открыла Зугра Суфияновна. Она - вдова, детей не имеет. На обслуживании в отделении состоит с 2008 года.

Подопечной оказываются следующие виды социальных услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;
- оплата коммунальных услуг;
- приобретение лекарственных препаратов;
- оформление документов.

График посещения подопечной – 2-3 раза в неделю.

Нугуманова Зугра Суфияновна заявила, что социальный работник постоянно торопится и высказала пожелание, что ей хотелось бы, чтобы социальный работник во время посещения больше общался с ней, выслушивал ее жалобы на жизнь, делился информацией о последних событиях, происходящих в стране и в мире

Ответ:

1. Приписанные статусные позиции: татарка, возраст (1943 год рождения). Приобретенные статусные позиции: инвалид 3 группы, вдова.

2. Социальный работник отделения социального обслуживания на дому.

- Статусные обязанности: - покупка и доставка на дом продуктов питания;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;
 - оплата коммунальных услуг;
 - приобретение лекарственных препаратов;
 - оформление документов.

График посещения подопечных – 2-3 раза в неделю

3. Ролевое ожидание клиента – выполнение неформальных статусных позиций, связанных не столько с должностными обязанностями социального работника, сколько с личностными. Ролевые ожидания не совпадают с их реализацией, в связи с чем возникает ролевой конфликт: постоянно торопится, мало общается и не проявляет интерес к личности клиента.

4. Личностные качества социального работника: недостаточно высокое проявление как профессиональных качеств (торопится, не делится информацией о последних событиях, в том числе в области и социального обслуживания), так и личностных (выслушивание ее жалоб на жизнь).

12. Изучите ситуацию и ответьте на вопросы:

1. Каковы социальный статус и ролевое поведение социального работника
2. Почему возник ролевой конфликт между клиентом и социальным работником?

3. О нарушении каких социальных норм говорится в заявлении клиента?
4. Какие санкции предложил коллектив применить относительно социального работника?
5. Какие санкции предложил руководитель отделения относительно социального работника?

Ситуация:

На собрании трудового коллектива заведующая отделением предложила обсудить выполнение должностных обязанностей одной из сотрудниц. На сотрудницу Н. поступила жалоба от клиента. В жалобе говорилось, что социальный работник регулярно не выполняет функции, возложенные на нее. А именно: отказывается приобретать лекарственные средства, выписанные врачом, объясняя это нехваткой времени и тем, что у нее слишком много клиентов и она «не может все успеть». Придя к клиенту, она наспех готовит еду и уже через 30 минут убегает, хотя по положению должна находиться у клиента час или больше. В результате обсуждения коллектив высказал осуждение сотруднице Н. А руководитель прямо предупредила, что придется ее лишить квартальной премии.

Ответ:

1. Социальный работник надомного обслуживания.
2. Статусные обязанности не совпадают с ролевыми ожиданиями клиента. Это межролевой конфликт.
3. Социальный работник не выполнил свои должностные обязанности (отказывается приобретать лекарственные средства, выписанные врачом), наспех готовит еду и уже через 30 минут убегает, хотя по положению должна находиться у клиента час или больше.
4. Осуждение коллектива и предупреждение руководителя, т.е. неформальные санкции. Лишение квартальной премии – формальная санкция.

6. Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Учебное пособие для слушателей профессиональной переподготовки по специальности «Психологическая деятельность в учреждениях социальной сферы» / О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – СПб.: КАРО, 2011. – 320 с.
2. Маклаков А.Г. Общая психология. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2009. 583 с.
3. Немов Р.С. Общая психология: Краткий курс / Р.С. Немов.— СПб.: Питер, 2009.— 304 с.
4. Психология: Хрестоматия [Электронный ресурс] / Сост. Ю.Е. Мужичкова. – М.: Финансовый университет, 2012. – Режим доступа: Образовательный портал Финуниверситета (Документарная база, Учебные дисциплины, Психология) - <http://portal.ufrf.ru>

5. Столяренко Л.Д. Психология: учебник / Л.Д. Столяренко.— СПб: Питер, 2010.— 592 с.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Интернет-ресурсы по психологии – Проект Go-Psy.Ru.
3. Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры PSYLIB. RU.
4. Библиотека www.koob.ru.
5. Психология в Интернете - PSYCHOLOGY.RU.
6. Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru>.
7. Библиотека "Психея" - <http://psycheya.ru>.

7. Оценивание результатов дифференцированного зачета по УД Психология общения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Оценка (баллы)
<i>У-1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Выступать перед аудиторией. Формулировать ответ заявителю в пределах своей компетенции</i>	Рациональность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения техники и приемов эффективного общения при решении практических ситуаций профессиональной деятельности	1
<i>У-2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Взаимодействовать со СМИ и плательщиками. Применять способы и методы разрешения конфликтов</i>	Рациональность методов и приемов, применяемых для предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
	Эффективность предотвращения или разрешения тех или иных конфликтных ситуаций, а также ситуаций затрудненного общения	1
<i>У-3 адаптироваться к новым условиям, применять новые подходы к решению возникающих проблем.</i>	Рациональность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
	Эффективность применения новых приемов к решению возникающих проблем в профессиональной деятельности	1
<i>3-6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</i>	Понимание значения техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения для эффективного общения	0,5
	Объяснение сущности техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	0,5
	Оценивание разных техник и приемов общения для эффективности профессиональной деятельности	1

3-8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Воспроизведение и понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	0,5
	Объяснение механизмов разрешения конфликтов и снятия напряженных ситуаций в деловом общении	0,5
	Оценивание использования разных механизмов выхода из напряженных и конфликтных ситуаций для успешности делового общения	1
MAX		10

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	
90 ÷ 100	8	5	90 ÷ 100
80 ÷ 89	6-7	4	80 ÷ 89
70 ÷ 79	5-6	3	70 ÷ 79
менее 70	менее 5	2	менее 70

Преподаватель

Е.А.Шистерова