

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Чирикова Лилия Ивановна
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 16.04.2021 12:11:37
Уникальный программный ключ:
750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение № 8.2.20
к ООП по специальности 13.02.07
Электроснабжение (по отраслям)
(актуализированный ФГОС СПО)

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Содержание

1 Пояснительная записка	3
2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	5
3 Теоретические задания (ТЗ)	7
4 Практические задания (ПЗ)	7
5. Пакет преподавателя (экзаменатора)	27

1. Пояснительная записка

Контрольно-измерительные материалы (далее КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. 05 «Психология общения».

ОП. 05 «Психология общения» относится к циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин (далее – ОГСЭ).

На освоение программы учебной дисциплины ОП. 05 «Психология общения» отведено максимальной учебной нагрузки на студента 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - 42 часа, из них на практические занятия 16 часов;
- самостоятельной работы студента 4 часа;
- дифференцированный зачет по итогам освоения дисциплины – 4 часа.

КИМ включают в себя контрольные материалы для проведения оперативного (поурочного) и итогового контроля по завершению изучения дисциплины.

КИМ предусматривает следующие виды контроля: •

- устный опрос;
- письменные работы;
- смешанный.

КИМ предполагают следующие формы контроля:

- собеседование,
- тестирование,
- наблюдение за ходом и выполнением практических работ,
- творческие работы,
- дифференцированный зачет.

Итоговой формой контроля по завершению изучения дисциплины ОП 05. «Психология общения», согласно учебного плана, является дифференцированный зачёт в 5-м семестре. Дифференцированный зачёт (далее ДЗ) направлен на контроль освоения теоретических знаний и практических навыков студентов, формирования элементов общих и профессиональных компетенций.

КИМы разработаны на основании:

- ФГОС СПО по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям) базовой подготовки (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2017 года №1216);
- учебного плана по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям) базовой подготовки;
- рабочей программы по дисциплине ОП.05 «Психология общения»;
- положения о текущей и промежуточной аттестации студентов филиала СамГУПС в г.Саратове, обучающихся на основе ФГОС СПО,
- положения о фонде оценочных средств, об экзамене (квалификационном).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- У.1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У.2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- З.1- взаимосвязь общения и деятельности;
- З.2 - цели, функции, виды и уровни общения;
- З.3 - роли и ролевые ожидания в общении;
- З.4 - виды социальных взаимодействий;
- З.5 - механизмы взаимопонимания в общении;

3.6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

3.7 - этические принципы общения;

3.8 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны формироваться следующие компетенции:

- общие:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) / Компетенции	Основные показатели оценки результатов	Номера разделов (тем) по рабочей программе	Объём времени, отведённых на изучение (максимальная нагрузка)	
			часы	%
Уметь: У.1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Правильность демонстрации техник и приемов эффективного общения; - правильность демонстрации средств и методов общения с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности. - правильность демонстрации средств и методов общения в психотерапевтических целях.	1.1, 2.1 – 2.5, 3.1 – 3.2, 4.1	48	100
У.2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Правильность демонстрации приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1.1, 2.1 – 2.5, 3.1 – 3.2, 4.1	48	100
Знать: З.1- взаимосвязь общения и деятельности	Правильность описания взаимосвязи общения и деятельности. .	1.1, 2.1,2.2,	11	23,0
З.2 - цели, функции, виды и уровни общения	Правильность описания цели, функций, видов и уровней общения.	1.1, 2.1,2.2,	11	23,0
З.3 - роли и ролевые ожидания в общении	Правильность описания понятия роль, ролевых ожиданий в общении.	1.1, 2.1,2.2,2.4, 2.5	24	50,0
З.4 - виды социальных взаимодействий	Правильность описания видов социального взаимодействия; Правильность объяснения теории транзактного	1.1, 2.1,2.2, 2.3, 2.4, 2.5	28	58,3

	анализа.			
3.5 - механизмы взаимопонимания в общении	Правильность описания механизмов взаимопонимания в общении.	2.2, 2.3, 2.4, 2.5	24	50,0
3.6 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Правильность описания техник и приемов общения, правил слушания; - правильность описания правил ведения беседы, убеждения	2.2, 2.3,	11	23,0
3.7 - этические принципы общения	Правильность описания этических принципов общения; - правильность описания принципов общения в деятельности медицинского персонала.	3.1, 3.2, 4.1	18	37,5
3.8 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Правильность описания источников, причин, видов конфликта; Правильность описания способов разрешения конфликтов.	3.1, 3.2, 4.1	18	37,5
Формировать компетенции: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Способен планировать и реализовывать собственное профессиональное и личное развитие с учетом собственного психотипа	1.1, 2.1 – 2.5, 3.1 – 3.2, 4.1	48	100
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умеет работать в команде, взаимодействовать с однокурсниками и педагогом	1.1, 2.1 – 2.5, 3.1 – 3.2, 4.1	48	100
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Способен устно и письменно коммуницировать на русском языке с учетом особенностей психологии общения	1.1, 2.1 – 2.5, 3.1 – 3.2, 4.1	48	100

3. Теоретические и практические задания (ТЗ, ПЗ) для текущего контроля

Текущий контроль проводится с целью оценки систематичности учебной работы обучающегося, включает в себя ряд контрольных мероприятий, реализуемых в рамках аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

ФОС для текущего контроля по учебной дисциплине включает контрольно-оценочные материалы для проверки результатов освоения программы теоретического и практического курса учебной дисциплины.

В ходе текущего контроля отслеживается формирование общих компетенций через наблюдение за деятельностью обучающегося (проявление интереса к дисциплине, участие в кружковой работе, НИРС, олимпиадах; эффективный поиск, отбор и использование дополнительной литературы; работа в команде, пропаганда здорового образа жизни и др.).

3.1 Тексты заданий:

Раздел 1 «Введение в учебную дисциплину»

№ Темы	Вопрос, задания
Тема1.1	«Психология общения как учебная дисциплина»
Теоретические задания	<p>Вопросы для опроса Проблема общения в психологии.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Психологические, этические и социокультурные особенности профессиональной среды медицинских работников.<input type="checkbox"/> Структура и функции общения.<input type="checkbox"/> Виды и уровни общения.<input type="checkbox"/> Стили общения. <p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Процесс, который называется общением:</p> <ul style="list-style-type: none">а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям; <p>2. Паралингвистикой называют:</p> <ul style="list-style-type: none">а) система вокализации;б) организация пространства и времени коммуникативного процесса;в) визуальный контакт; <p>3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:</p>

	<p>а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов</p> <p>б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;</p> <p>в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;</p> <p>4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):</p> <p>а) манипулятивное;</p> <p>б) светско;</p> <p>в) деловое;</p> <p>5. Прямым общением называют:</p> <p>а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;</p> <p>б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;</p> <p>в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;</p> <p>6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:</p> <p>а) авторитарный;</p> <p>б) демократический;</p> <p>в) индивидуальный;</p> <p>7. Массовое общение подразумевает:</p> <p>а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;</p> <p>б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;</p> <p>в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;</p> <p>8. По содержанию общение делят:</p> <p>а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;</p> <p>б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;</p> <p>в) биологическое, социальное;</p> <p>9. Что понимается под «такесикой»:</p> <p>а) процесс передачи вербальной информации;</p> <p>б) прикосновение людей друг к другу во время общения;</p> <p>в) визуальный контакт;</p> <p>10. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:</p> <p>а) либеральный;</p> <p>б) авторитарный;</p> <p>в) демократический</p>
Практические задания	Приведите не менее 5 аргументов, подтверждающих значимость роли общения в профессиональной деятельности человека.

Раздел 2 « Психология общения »

Тема 2.1	«Общение – основа человеческого бытия»
Теоретические	

<p>задания</p>	<p>Процесс общения и его аспекты.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Средства общения. <input type="checkbox"/> Коммуникативное намерение. <input type="checkbox"/> Средства вербального общения. <input type="checkbox"/> Слушание в межличностном общении. <input type="checkbox"/> Виды и функции слушания. <input type="checkbox"/> Приемы эффективного слушания. <input type="checkbox"/> Невербальные средства взаимодействия
	<p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Невербальной коммуникацией называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи; б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов; 25 в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме; <p>2. Какие качества отличают манипулятора:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) лживость; б) примитивность чувств; в) недоверие к себе и другим; г) все ответы верны; <p>3. Что является особенностью невербального общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) отсутствие возможности подделать эти импульсы; б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания; в) оба ответа правильны; <p>4. Что является самой главной целью общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) общение ради общения; б) достижение профессиональных успехов; в) соблюдение правил этикета; <p>5. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) постановка цели; б) речь; в) передача информации. <p>6. Что относится к неречевому общению:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) взгляд; б) телефонный разговор; в) чтение стихотворения вслух; <p>7. Кинесика включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) походку; б) прикосновение; в) рукопожатие; г) жесты; д) наклоны тела; е) мимику; <p>8. Рефлексивное слушание – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) уточнение; б) внимательное молчание;

	<p>в) перефразирование; г) минимализация ответов;</p> <p>д) отражение чувств; е) ограниченное число вопросов;</p> <p>9. Факторы, не способствующие эффективному выступлению: а) отдавайте предпочтение длинным предложениям; б) никаких скороговорок; в) держите паузу; г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты;</p> <p>10. К эффективным приемам слушания не относят: а) активная поза слушающего; б) умение задавать уточняющие вопросы; в) активное слушание; г) нерелексивное слушание.</p>
<p>Тема 2. 2</p>	<p>«Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»</p>
<p>Теоретические задания</p>	<p>Вопросы для фронтального опроса:</p> <p><input type="checkbox"/> Эффекты межличностного восприятия.</p> <p><input type="checkbox"/> Механизмы взаимопонимания в общении.</p> <p><input type="checkbox"/> Трудности и дефекты межличностного общения.</p> <p><input type="checkbox"/> Имидж и самопрезентация</p>
	<p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Перцептивной стороной общения называют: а) обмен информацией; б) восприятия друг друга; в) взаимодействие;</p> <p>2. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя: а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком; б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи; в) жесты, мимику, пантомимику;</p> <p>3. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций: а) пренебрежение фактами; б) предвзятые представления; в) стереотипы;</p> <p>4. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека: а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия;</p> <p>5. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин: а) познание; б) обычай; в) общение. 20</p>

	<p>6. Эффект стереотипизации:</p> <p>а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;</p> <p>б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;</p> <p>в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;</p> <p>г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</p> <p>7. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним)</p> <p>а) эмпатия;</p> <p>б) идентификация;</p> <p>в) рефлексия;</p> <p>8. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению</p> <p>а) эмпатия;</p> <p>б) идентификация;</p> <p>в) рефлексия;</p> <p>9. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?</p> <p>а) примитивное;</p> <p>б) закрытое;</p> <p>в) ролевое;</p> <p>г) открытое;</p> <p>10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:</p> <p>а) эмпатия;</p> <p>б) все ответы верны;</p> <p>в) рефлексия;</p> <p>г) идентификация.</p>
Практические задания	<p>Выполнить практическую работу № 1 Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p>
Тема 2.3	<p>«Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»</p>
Теоретические задания	<p>Вопросы для фронтального опроса: 21</p> <p><input type="checkbox"/> Структура межличностного взаимодействия.</p> <p><input type="checkbox"/> Стратегии и тактика взаимодействия.</p> <p><input type="checkbox"/> Формы стратегического поведения в общении.</p> <p><input type="checkbox"/> Правила корпоративного поведения в команде.</p>

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

- а) эмансипированное самоутверждение;
- б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;
- в) работа с фактами и объективной реальностью;
- г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов;

2. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

3. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

4. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

5. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест;
- б) походка;
- в) мимика;

г) все ответы правильные;

6. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная;

7. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная;

8. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная;

9. Недоминантная позиция в общении это позиция

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

10. Доминирование это

- а) открытое воздействие на партнера;
- б) скрытое воздействие на партнера;

	<p>в) стремление победить сильного соперника.</p>
Тема 2.4	« Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»
Теоретические задания	<p>Вопросы для фронтального опроса:</p> <p><input type="checkbox"/> Понятие коммуникации.</p> <p><input type="checkbox"/> Коммуникативные барьеры.</p> <p><input type="checkbox"/> Технологии обратной связи.</p>
	<p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:</p> <p>а) эмоциональные барьеры;</p> <p>б) культурные барьеры;</p> <p>в) смысловые барьеры;</p> <p>2. Коммуникативной стороной общения называют:</p> <p>а) обмен информацией;</p> <p>б) восприятия друг друга;</p> <p>в) взаимодействие;</p> <p>3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:</p> <p>а) восприятие;</p> <p>б) коммуникация;</p> <p>в) взаимодействие;</p> <p>г) эмпатия;</p> <p>4. Обратная связь:</p> <p>а) препятствует коммуникативному процессу;</p> <p>б) способствует коммуникативному процессу;</p> <p>в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;</p> <p>г) все ответы правильные;</p> <p>5. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:</p> <p>а) без обратной связи;</p> <p>б) с истинной обратной связью;</p> <p>в) с неистинной обратной связью;</p> <p>г) с истинной и неистинной обратной связью;</p> <p>6. Виды коммуникации:</p> <p>а) первичные и вторичные;</p> <p>б) главные и второстепенные;</p> <p>в) вербальные и речевые;</p> <p>г) вербальные и невербальные;</p> <p>7. Формальному общению соответствует дистанция:</p> <p>а) более 3,6 м;</p> <p>б) 0...0,5 м;</p> <p>в) 0,51...1,2 м;</p> <p>г) 1,21...3,6 м; 24</p>

	<p>8. Неформальному общению соответствует дистанция:</p> <p>а) более 3,6 м; б) 0...0,5 м; в) 0,51...1,2 м; г) 1,21...3,6 м;</p> <p>9. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:</p> <p>а) слишком быстрая; б) слишком громкая; в) слишком медленная; г) неразборчивая;</p> <p>10. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?</p> <p>а) убеждение; б) психическое заражение; в) эмпатия.</p>
Практические задания	<p>Выполнить практическую работу № 2 Принять участие в ролевых играх, направленных на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - групповое принятие решения; - отработку приемов партнерского общения. <p>Проанализировать полученные результаты.</p> <p>Выполнить практическую работу № 3 Принять участие в ролевых играх, направленных на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - развитие терпимого отношения к другим; - использование невербального общения. <p>Проанализировать полученные результаты.</p>
Тема 2.5	«Формы делового общения и их характеристики»
Теоретические задания	<p>Вопросы для фронтального опроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Понятие делового общения. <input type="checkbox"/> Психология публичного выступления. <input type="checkbox"/> Психологические особенности общения медицинских работников друг с другом. <input type="checkbox"/> Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения <p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Характеристика делового общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта; б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела; в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество; г) все ответы правильные; <p>2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) неформальное общение; б) деловое общение; в) конфиденциальное общение; г) нет правильного ответа; <p>3. Речь состоящая из длинных фраз:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) показывает эрудицию говорящего; б) плохо воспринимается по смыслу; в) свидетельствует о гибкости ума;

	<p>г) свидетельствует о неуверенности говорящего;</p> <p>4. Неразборчивая речь:</p> <p>а) снижает интерес у собеседника; 29</p> <p>б) плохо воспринимается по смыслу;</p> <p>в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;</p> <p>г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение;</p> <p>5. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:</p> <p>а) мимика;</p> <p>б) жесты;</p> <p>в) позы;</p> <p>г) жесты и позы;</p> <p>6. Жесты открытости:</p> <p>а) пиджак расстегнут;</p> <p>б) ладони рук прижаты к груди;</p> <p>в) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;</p> <p>г) все ответы правильные;</p> <p>7. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:</p> <p>а) самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности;</p> <p>б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;</p> <p>в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;</p> <p>г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность;</p> <p>8. Общение в определенном месте и на определенную тему</p> <p>а) формально-ролевое;</p> <p>б) контакт масок;</p> <p>в) светское;</p> <p>г) примитивное;</p> <p>9. Соперничество это</p> <p>а) открытое воздействие на партнера;</p> <p>б) скрытое воздействие на партнера;</p> <p>в) стремление победить сильного соперника;</p> <p>10. Определите пропущенное слово, вставив верное: Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.</p> <p>а) личностным;</p> <p>б) деловым;</p> <p>в) ролевым.</p>
Практические задания	Приведите примеры форм постановки вопросов для деловой беседы. Составьте алгоритм деловой беседы по самостоятельно выбранной деловой теме.

Раздел 3 « Конфликты и способы их предупреждения и разрешения »

Тема 3.1	«Конфликт: его сущность и основные характеристики»
Теоретические задания	<p>Вопросы для фронтального опроса:</p> <p><input type="checkbox"/> Общее понятие конфликта.</p> <p><input type="checkbox"/> Виды конфликтов и их особенности в профессиональной деятельности медицинских работников.</p> <p><input type="checkbox"/> Структура и динамика конфликта.</p>

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. К лояльным приемам спора относят:

- а) захват инициативы;
- б) использование эмоционально окрашенных понятий;
- в) подмена тезиса;
- г) обращение аргументов оппонента против него самого;
- д) умение держать в памяти весь спор;
- е) предвзятая интерпретация;

2. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

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

3. Силье 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;

4. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

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

5. Силье поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но

лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

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

6. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

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

7. Силье поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

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

8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

- а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;
- б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;
- в) неконформистский, демонстративный, сверхточный;

9. Ключевые качества манипулятора:

- а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;
- б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;
- в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость;

10. Корпоративная культура должна строиться на принципах

- а) соперничества;
- б) сотрудничества;
- в) соревновательности.

<p>Практические задания</p>	<p>Выполнить практическую работу № 4: Провести самодиагностику с применением тестов: Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Проанализировать свое поведение на основании результатов диагностики</p> <p>Проанализировать производственные конфликты и составить алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>Составить алгоритм выхода из конфликтной ситуации, возникшей в производственном коллективе.</p>
<p>Тема 3.2</p>	<p>«Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция»</p>
<p>Теоретические задания</p>	<p><input type="checkbox"/> Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p> <p><input type="checkbox"/> Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.</p> <p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1.К лояльным приемам спора относят:</p> <p>а) захват инициативы;</p> <p>б) использование эмоционально окрашенных понятий;</p> <p>в) подмена тезиса;</p> <p>г) обращение аргументов оппонента против него самого;</p> <p>д) умение держать в памяти весь спор;</p> <p>е) предвзятая интерпретация;</p> <p>2.Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта</p> <p>а) конфликтоген;</p> <p>б) инцидент;</p> <p>в) конфликтная ситуация;</p> <p>3. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.</p> <p>а) соперничество;</p> <p>б) компромисс;</p> <p>в) избегание;</p> <p>4. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту</p> <p>а) конфликтоген;</p> <p>б) инцидент;</p> <p>в) конфликтная ситуация;</p> <p>5. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но</p> <p>лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок</p> <p>а) соперничество;</p> <p>б) компромисс;</p> <p>в) избегание;</p> <p>6. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта</p> <p>а) конфликтоген;</p> <p>б) инцидент;</p> <p>в) конфликтная ситуация;</p> <p>7. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера</p> <p>а) соперничество;</p> <p>б) компромисс;</p> <p>в) избегание;</p> <p>8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:</p> <p>а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;</p>

	б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный; в) нонконформистский, демонстративный, сверхточный; 9. Ключевые качества манипулятора: а) примитивность чувств, прямота, агрессивность; б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность; в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость; 10. Корпоративная культура должна строиться на принципах а) соперничества; б) сотрудничества; в) соревновательности.
Практические задания	Проанализировать, как толерантность влияет на разрешение конфликтной ситуации. Привести примеры.

Раздел 4 «Общие сведения об этической культуре»

Тема 4.1	«Общие сведения об этической культуре»
Теоретические задания	<p>Общение в системе социальных отношений. Группа, виды групп.</p> <p><input type="checkbox"/> Социальные стереотипы и роли личности в общении медицинских работников.</p> <p><input type="checkbox"/> Психологические особенности социальных ролей</p> <p><input type="checkbox"/> Взаимное влияние людей в процессе общения.</p> <p>Выберите один или несколько правильных ответов:</p> <p>1. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией: а) конформность; б) психическое заражение; в) подражание;</p> <p>2. Психологическая совместимость а) основывается на сходстве ценностных ориентаций; б) предполагает равенство интеллектуального потенциала; в) зависит от скорости протекания психических процессов; г) включает взаимодополняемость характеров.</p> <p>3. Лидер в производственной группе а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; в) назначается; г) обладает определенной системой различных санкций.</p> <p>4. Манипулятивный стиль общения а) имеет тайный характер намерений; б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; в) предполагает ясность внутренних приоритетов; г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.</p> <p>5. Действие снижающейся эффективности совместной деятельности: а) конкуренция; б) общение;</p>

	<p>в) влияние; г) размышление. 6. Общение, как взаимодействие, согласует действие : а) общих понятий; б) отдельных участников и объединяет их в группы; в) разделения по классам; г) все варианты верны. 7. Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков : а) группа; б) община; в) секта; г) собрание. 8. Группы делятся на : а) простые и сложные; б) утвердительные и дополнительные; в) реальные и условные; г) частичные и второстепенные. 9. Социализация — это: а) процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.); б) процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.; в) прохождение социологического опроса; 10. Конформизм — это: а) способность отстаивать собственную точку зрения; б) покладистость, бесконфликтность; в) следование образцу поведения, доминирующему в обществе, некритичность, отсутствие собственных убеждений</p>
Практические задания	Выполнить практическую работу №5: Разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

4. Теоретические и практические задания (ТЗ, ПЗ) для итогового контроля освоения учебной дисциплины в рамках промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся в части требований ФГОС СПО к результатам освоения программы учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность умения применять теоретические знания при решении практических задач в условиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Формой промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет проводится в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом на последнем учебном занятии, на зачет отводится 2 академических часа.

Дифференцированный зачет проводится в виде тестирования.

4.1. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

4.1.1 Контрольная работа для дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения» с эталонами ответов

Вариант 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью

- А) Верно
- Б) Неверно

2. Мысль существует в языке, выражается в слове.

- А) Верно
- Б) Неверно

3. Общение мало влияет на формирование личности

- А) Верно
- Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

4. Социальная составляющая человека

- А) индивид
- Б) личность
- В) индивидуальность
- Г) человек

5. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

- А) чувства
- Б) стресс
- В) аффект
- Г) настроение

6. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

- А) эффект Ореола
- Б) эмпатия
- В) самоподача
- Г) рефлексия

7. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки
- А) формальное
 - Б) неформальное
 - В) вербальное
 - Г) невербальное
8. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций
- А) невербальные
 - Б) вербальные
9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать
- А) да
 - Б) нет
10. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально
- А) родитель
 - Б) взрослый
 - В) ребенок
11. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон
- А) избегание
 - Б) противодействие
 - В) сотрудничество
12. Агрессия при помощи слов
- А) негативизм
 - Б) раздражение
 - В) вербальная агрессия
13. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику
- А) вербальные
 - Б) невербальные
14. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения
- А) Ятрогении
 - Б) Эгогении
 - В) Эгротогении
15. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние
- А) Соматогения
 - Б) Психогения
 - В) Ятрогения
16. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой
- А) Сепарация
 - Б) Изоляция
 - В) Миелогения
17. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний
- А) рефлексия
 - Б) идентификация
 - В) эмпатия
 - Г) самооценка
18. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми
- А) коммуникативная
 - Б) перцептивная
 - В) интерактивная
 - Г) общая
19. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения
- А) фонетическое непонимание
 - Б) семантическое непонимание

- В) стилистическое непонимание
Г) ролевое непонимание
20. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания
А) экстраверт
Б) интроверт
21. «Говорящий» в процессе общения
А) коммуникатор
Б) реципиент
22. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации
А) обратная связь
Б) рефлексия
В) коммуникативный барьер
23. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает
А) ребенок
Б) взрослый
В) родитель
24. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого
А) противодействие
Б) избегание
В) компромисс
25. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов
А) да
Б) нет
26. Агрессия с применением физической силы
А) физическая агрессия
Б) вербальная агрессия
В) подозрительность
27. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.
А) «Отравление людьми»
Б) Ятрогении
В) Эмоциональное выгорание
28. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого
А) противодействие
Б) избегание
В) компромисс
29. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов
А) да
Б) нет
30. Агрессия с применением физической силы
А) физическая агрессия
Б) вербальная агрессия
В) подозрительность

Вариант 2

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.

- А) Верно
- Б) Неверно

2. Личностью становятся через общение.

- А) Верно
- Б) Неверно

3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

- А) Верно
- Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

4. Агрессия при помощи слов

- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия

5. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

- А) обратная связь
- Б) рефлексия
- В) коммуникативный барьер

6. Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает

- А) ребенок
- Б) взрослый
- В) родитель

7. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

- А) вербальные
- Б) невербальные

8. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

- А) эффект Ореола
- Б) эмпатия
- В) самоподача
- Г) рефлексия

9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

- А) да
- Б) нет

10. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

- А) Сепарация
- Б) Изоляция
- В) Миелогении

11. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

- А) рефлексия
- Б) идентификация
- В) эмпатия
- Г) самооценка

12. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

- А) родитель

- Б) взрослый
В) ребенок
13. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон
А) избегание
Б) противодействие
В) сотрудничество
14. Социальная составляющая человека
А) индивид
Б) личность
В) индивидуальность
Г) человек
15. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля
А) чувства
Б) стресс
В) аффект
Г) настроение
16. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения
А) Ятрогении
Б) Эгогении
В) Эгротогении
17. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние
А) Соматогения
Б) Психогения
В) Ятрогения
18. Над чем нельзя шутить с человеком
А) Над погодой
Б) Над особенностями профессии пациента
В) Над особенностями течения болезни
19. Эмпатия - это:
А) Склонность к повышенному настроению
Б) Склонность переживать чувство вины
В) Умение разбираться в ощущениях больных
20. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми
А) коммуникативная
Б) перцептивная
В) интерактивная
Г) общая
21. «Говорящий» в процессе общения
А) коммуникатор
Б) реципиент
22. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого
А) противодействие
Б) избегание
В) компромисс
23. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.
А) «Отравление людьми»
Б) Ятрогении
В) Эмоциональное выгорание

24. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям
- А) Трансфер
 - Б) Соматонозогнозии
 - В) Госпитализм
25. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки
- А) формальное
 - Б) неформальное
 - В) вербальное
 - Г) невербальное
26. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов
- А) да
 - Б) нет
27. Агрессия с применением физической силы
- А) физическая агрессия
 - Б) вербальная агрессия
 - В) подозрительность
28. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций
- А) невербальные
 - Б) вербальные
29. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения
- А) фонетическое непонимание
 - Б) семантическое непонимание
 - В) стилистическое непонимание
 - Г) ролевое непонимание
30. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания
- А) экстраверт
 - Б) интроверт

Эталоны ответов

1 вариант

- 1. А
- 2. А
- 3. Б
- 4. Б
- 5. В
- 6. А
- 7. В
- 8. А
- 9. А
- 10. В
- 11. В
- 12. В
- 13. Б
- 14. В
- 15. В
- 16. А
- 17. В
- 18. А
- 19. А
- 20. А

- 21. А
- 22. В
- 23. В
- 24. А
- 25. А
- 26. А
- 27. В
- 28. А
- 29. В
- 30. В

2 вариант

- 1. Б
- 2. А
- 3. А
- 4. В
- 5. В
- 6. В
- 7. Б
- 8. А
- 9. А
- 10. А
- 11. В
- 12. В
- 13. В
- 14. Б
- 15. В
- 16. В
- 17. В
- 18. В
- 19. В
- 20. А
- 21. А
- 22. А
- 23. В
- 24. А
- 25. В
- 26. А
- 27. А
- 28. А
- 29. А
- 30. А

5. Критерии оценки устных ответов студентов:

Оценка	Критерии
«отлично»»	<p>Ответ полный и правильный на основании изученного материала; изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, со ссылками на нормативно-правовые акты.</p> <p>Ситуационная задача решена полностью, правильно, в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; показано знание законов и умение их применения (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или понимания учебного материала).</p>
«хорошо»	<p>Ответ полный и правильный на основании изученного материала; изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, со ссылками на нормативно-правовые акты, но при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.</p> <p>Ситуационная задача решена полностью, но обоснования шагов решения недостаточно; допущена одна ошибка или два-три недочета.</p>
«удовлетворительно»	<p>Ответ неполный, несвязный, допущены существенные ошибки, которые с трудом студент исправляет.</p> <p>Ситуационная задача решена, но допущено две - три ошибки или более двух-трех недочетов, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.</p>
«неудовлетворительно»	<p>При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p>Ситуационная задача решена не правильно, допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.</p>

6. Пакет преподавателя

Условия:

Вид и форма - дифференцированный зачет

Место проведения: учебный кабинет «Психологии общения».

Количество вариантов – 2.

Время выполнения задания – 45 минут.

Критерии оценки освоения программы учебной дисциплины:

При проведении контроля в тестовой форме преподавателем определяется процент результативности теста:

Оценка «5» (отлично) – выставляется обучающемуся, допустившему до 10 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «4» (хорошо) – выставляется обучающемуся, допустившему до 24 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «3» (удовлетворительно) – выставляется обучающемуся, допустившему до 39 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «2» (неудовлетворительно) – обучающийся допустил более 40 % ошибок в тестовом задании.

7. Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы для обучающихся:

7.1 Основные источники:

1. Жарова М.Н. Психология общения – М.: ОИЦ «Академия», 2014.

7.2 Дополнительные источники:

Интернет – ресурсы:

Материалы по психологии: <http://www.psychology-online.net/>

А.Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи: <http://azps.ru/>