

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА  
Должность: РЕКТОР  
Дата подписания: 12.07.2022 11:37:16  
Уникальный программный ключ:  
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)  
КОЛЛЕДЖ «ЮУрГГПУ»

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

основная профессиональная образовательная программа  
среднего профессионального образования

**профиль профессионального образования:** гуманитарный

**Наименование специальности:**

44.02.04 Специальное дошкольное образование

**Форма обучения:** очная

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 44.02.04 Специальное дошкольное образование и программы профессионального модуля ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Разработчики:**

**Организация-разработчик:** Колледж ФГБОУ ВО ЮУрГГПУ

**Разработчик:** Платонова Анна Владимировна, преподаватель колледжа ЮУрГГПУ

**Рассмотрен** на заседании предметно-цикловой комиссии дошкольного и коррекционного образования.

протокол № 6 от «14» апреля 2021 г.

**Председатель ПЦК** \_\_\_\_\_ **Расщектаева Д.О.**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Паспорт фонда оценочных средств                                    | 4 |
| 2 | Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке        | 6 |
| 3 | Перечень вопросов и заданий для входного контроля знаний по курсу  | 7 |
| 4 | Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по курсу  | 7 |
| 5 | Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по курсу  | 8 |
| 6 | Перечень вопросов и заданий для итогового контроля знаний по курсу | 8 |

## **ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 44.02.04 Специальное дошкольное образование (уровень подготовки среднее общее образование) следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

- владение системой психологических средств (методов, форм, техник и технологий) организации коммуникативного взаимодействия, анализа и оценки психологического состояния другого человека или группы, позитивного воздействия на личность, прогнозирования ее реакции, способностью управлять своим психологическим состоянием в условиях общения (ОК-11).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- сущность делового общения, его виды, формы и функции;
- психологические особенности и закономерности общения, его разных сторон;
- социально-психологические, возрастно-половые, национальные и культурные особенности личности;
- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности
- общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения;
- этические нормы и правила делового и профессионального общения, этику партнерских отношений;

уметь:

- оценивать психические и физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
- работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- учитывать индивидуальные, ментальные, национальные и др. особенности личности в ситуациях делового и профессионального общения;

- создавать благоприятные психологические условия общения, применять знания о психологических закономерностях общения для оптимизации процесса профессионального общения и разрешения разнообразных коммуникативных ситуаций;

**владеть:**

- методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- приемами и техниками эффективного делового общения для установления и поддержания отношений сотрудничества;
- способами этического поведения в процессе делового общения.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

**ОК-6** – готовность к самопознанию, самостоятельности, освоению культурного богатства как фактора гармонизации личностных и межличностных отношений

**ОК-8** – готовность к позитивному, доброжелательному стилю общения

**ОК-11** – владение системой психологических средств (методов, форм, техник и технологий) организации коммуникативного взаимодействия, анализа и оценки психологического состояния другого человека или группы, позитивного воздействия на личность, прогнозирования ее реакции, способностью управлять своим психологическим состоянием в условиях общения

**ОК-21** – готовность к практическому анализу логики различного рода рассуждений, владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий, полемики

**ОК-26** – умение моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессионально-педагогических задач

## 3. Перечень вопросов и заданий для входного контроля знаний по курсу

Задания:

### Задание 1.

Определить различие между характеристикой инструментального и эмоционального лидерства. В правый столбик запишите особенности инструментального лидерства, в левый – эмоционального.

### Задание 2.

Установить соответствие между стратегией и мотивом межличностного взаимодействия:

| Мотив взаимодействия                           | Стратегия отношений.   |
|--|--|
| 1. Мотив максимизации общего выигрыша.         | А. Индивидуализация, отчуждение, уход.                                       |
| 2. Мотив максимизации собственного выигрыша.   | Б. Кооперация, созидание, сотрудничество.                                    |
| 3. Мотив максимизации относительного выигрыша. | В. Равенство, компромисс, неполное достижение цели ради условного равенства. |

|   |  |
|---|--|
| 4. Мотив максимизации выигрыша другого.   | Г. Конкуренция, соревновательность, борьба.    |
| 5. Мотив минимизации выигрыша другого.    | Д. Альтруизм, поддержка, опека, уступчивость.  |
| 6. Мотив минимизации различий в выигрыше. | Е. Агрессия, враждебность, борьба, разрушение. |

Задание 3.

Определить соответствие между категориями взаимодействия и поведенческими проявлениями человека в общении (указать стрелками по аналогии с первой строкой):

| Категория анализа взаимодействия. | Поведенческие проявления.                                      |
|-----------------------------------|--|
| 1. Область позитивных эмоций      | А. Несогласие, создание напряженности, демонстрация антогинеа. |
| 2. Область решения проблем.       | Б. Предложение, указание, мнение, ориентация на других.        |
| 3. Область постановки проблем.    | В. Солидарность, снятие напряжения, согласие.                  |
| 4. Область негативных эмоций.     | Г. Просьба об информации, просьба высказать мнение, указание.  |

Задание 4.

Укажите к какому виду психологической защиты могут быть отнесены следующие защитные действия:

1. Ушел, хлопнув дверью;
2. «Я с тобой не хочу говорить»;
3. «Да он просто хулиган».

#### **4.Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по курсу** **Занятие № 1 Эффективное общение как фактор социальной адаптации (2 часа)**

План:

1. Синтоническая модель общения. Основные умения общения
2. Психологические типы людей в соответствии с ведущей системой восприятия и их проявления в общении
3. Определение ведущей модальности сенсорной чувствительности
4. Феномен манипулирования, его типологии
5. Типы манипуляторов в межличностном общении
6. Особенности психологической защиты от манипуляций

#### **Занятие № 2 Невербальные средства делового общения (2 часа)**

План:

1. Невербальная коммуникация, ее значение
2. Виды невербальных средств общения
3. Элементы языка тела
4. Правила интерпретации языка тела
5. Межличностное пространство
6. Определение уровня перцептивно-невербальной компетентности

Занятие № 3 Основные навыки участия и ведения некоторых форм групповой дискуссии  
(4 часа)

План:

1. Понятие «групповая дискуссия»
2. История изучения групповой дискуссии
3. Классификации групповой дискуссии
4. Сферы использования, возможности использования и ограничения
5. Основные стадии проведения групповой дискуссии
6. Формы проведения групповой дискуссии
7. Основных навыков участия и ведения некоторых форм групповой дискуссии
8. Феномен группового обсуждения
9. Проведение критического этапа групповой дискуссии в группах. Анализ группового процесса по следующим критериям:
  - Достигнута ли цель?
  - Групповым ли было решение, за счет чего этого удалось достичь?
  - Пользовались ли приемом оценки идей?
  - Как распределились роли?
  - Общая атмосфера в группе?
  - Все ли были активны?
  - Все ли мнения были выслушаны?

Занятие № 4 Приемы и техники эффективного слушания (4 часа)

План:

1. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров
2. Стили эффективного слушания
3. Навыки и приемы слушания
4. Самопроверка навыков слушания
5. Развитие навыков эффективного слушания

Занятие № 5. Тактики ведения деловых переговоров (4 часа)

План:

1. Тактика акта общения: содержательный и психологический аспекты.
2. Правила профессионального общения.
3. Ведение диалога.
4. Эффекты и ошибки восприятия другого человека.
5. Этика профессионального общения.
6. Манипулятивное общение.

Занятие № 6. Этика делового общения

План:

1. Этика профессионального общения. Основные этические принципы.
2. Нормы и правила профессионального общения.
3. Правила ведения диалога.
4. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
5. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении.

**5. Перечень вопросов и заданий для итогового контроля знаний по курсу**

**Вопросы для зачета по дисциплине «Психология общения»:**

1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.
2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
3. Психологические основы общения.
4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
5. Психологическая структура коллектива.
6. Социальные закономерности общения.
7. Структура и виды общения.
8. Функции, мотивы и стили общения.
9. Синтоническая модель общения.
10. Базовые умения общения.
11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.
12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
13. Психологическая диагностика в учебном процессе, ее значение.
14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.



16. Виды невербальных средств общения.
17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
20. Ольфакторные средства: запахи.
21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
22. Контакт глаз.
23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
30. Стил ь поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.
31. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.
32. Стратегии сотрудничества в конфликте.
33. Посредничество в конфликте.
34. Техники представления информации, их основная функция.
35. Дискуссии.
36. Имитационные техники.
37. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).
38. Техники создания реальной среды.
39. Действия с реальными ситуациями риска.
40. Речевые тактики в речевой коммуникации.
41. Прикладные аспекты психологии общения.
42. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
43. Приемы и техники эффективного общения.
44. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
45. Стили эффективного слушания: нерелексивное слушание; релексивное слушание; эмпатическое слушание.
46. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
47. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
48. Причины конфликтов.
49. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
50. Эмоциональные аспекты общения.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Психология и этика делового общения»:

1. Тактики разрешения конфликтных ситуаций в деловом и профессиональном  
Психологический анализ конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
2. Наркомания и наркоманы.
3. Проблемные ситуации в общении.

4. Актуальные вопросы теории и практики психогигиены и психопрофилактики общения.
5. Личность, психическая адаптация и общение.
6. Психологические основы формирования личности в процессе общения.
7. Стресс и общение.
8. Психологическая адаптация в социальной среде у больных неврозами.
9. Проявление отрицательных черт характера у лиц с отклоняющимся поведением в ситуациях общения.
10. Конфликтные ситуации в коллективе.
11. Социально-психологическая типологии производственных конфликтов.





- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- учитывать индивидуальные, ментальные, национальные и др. особенности личности в ситуациях делового и профессионального общения;
- создавать благоприятные психологические условия общения, применять знания о психологических закономерностях общения для оптимизации процесса профессионального общения и разрешения разнообразных коммуникативных ситуаций;

#### владеть:

- методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- приемами и техниками эффективного делового общения для установления и поддержания отношений сотрудничества;
- способами этического поведения в процессе делового общения.

### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ:

1. Анализ ситуаций педагогического общения
2. Решение задач на определение функций общения
3. выполнение упражнений на выявление структурных компонентов и средств общения
4. Самостоятельная работа обучающихся: наблюдение и сбор фактов влияния общения на деятельность и отношения людей.
5. Выполнение упражнений на освоение средств невербального общения. Экспрессия и эмоциональный контакт в общении.
6. Подбор психологических игр и упражнений на освоение невербального общения
7. Анализ худож. текста с т.з. невербальных средств общения
8. Проведение и анализ ролевых игр на развитие навыков делового общения
9. Составить рекомендации по вербальному общению педагога с обучающимися
10. Выполнение упражнений на усвоение уровней общения
11. Решение задач на определение уровня общения

12. Подбор примеров на разные уровни общения из художественной литературы
13. Выполнение игр и упражнений на развитие перцептивных умений
14. Подбор примеров на каузальную атрибуцию, стереотипы и эффекты в педагогическом общении
15. Подборка игр и упражнений на развитие коммуникативных способностей.
16. Подобрать примеры на барьеры общения из художественной литературы или педагогической деятельности
17. Подбор примеров разных стратегий поведения в конфликтах и способов их разрешения из художественной литературы
18. Составления памятки о поведении в конфликтных ситуациях

#### ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ:

1. Изучение работы Э. Бёрна «Трансактный анализ», конспектирование по индивидуальным заданиям
2. Подобрать примеры на разные формы взаимодействия из художественной литературы
3. Контрольная работа: характеристика разных сторон общения