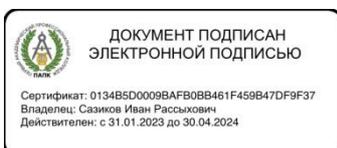


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕРВЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»



**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для студентов
укрупненных групп профессий и специальностей

УГПС 44.00.00 Образование и педагогические науки

на базе основного общего образования

по специальности
44.02.02 Преподавание в начальных классах

Жуковский, 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация профессиональная образовательная организация «Первый академический профессиональный колледж» (АНО ПОО ПАПК)

Разработчик: Фаянцева Наталья Вячеславовна – преподаватель психологии

«Рассмотрено» на заседании ПЦК Специальностей социально-экономического и гуманитарного профилей АНО ПОО ПАПК «16» августа 2023г. протокол №1

Председатель ПЦК _____ /Загвоздкина М.В./

«Согласовано»

Методист _____ /Александрова Е.А./

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.11 Психология общения.

ФОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОП.11 Психология общения.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1.

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, экзамена.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля

Тестовые задания ТЗ

1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.
4. Верны все варианты ответов

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. Общение
2. Восприятие
3. Взаимодействие
4. Идентификация

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:

1. Восприятие
2. Коммуникация
3. Взаимодействие
4. Эмпатия

4. Виды коммуникации:

1. Первичные и вторичные
2. Главные и второстепенные
3. Вербальные и речевые
4. Вербальные и невербальные

5. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. Мимика
2. Жесты
3. Позы
4. Интонация

6. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. Неформальное общение
2. Деловое общение +
3. Конфиденциальное общение
4. Нет правильного ответа

7. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

8. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

9. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

10. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Умение точно формулировать свои мысли, и излагать их доступным для окружающих языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

11. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

12. Воображение – это

1. Отражение предметов в совокупности их свойств и частей;
2. Отражение предметов и явлений опосредованным путем при обязательном участии речи;
3. Преобразованное отражение того, что прежде воспринималось;
4. Сложный психический процесс, в котором происходит сравнение, анализ и комбинирование элементов прежнего опыта.

13. Как определяется термин «психика»?

1. Свойство самой высокоорганизованной материи;
2. Совокупность всех качеств индивида;
3. Процесс мыслительной деятельности.

14. Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой деятельности человека, называется:

1. Внимание
2. Этика
3. Мышление
4. Память

15. Внимание – это:

1. Ориентированный поисковый процесс.
2. Сосредоточенный процесс на чем либо.

3. Ориентированный поисковый процесс направленный сосредоточиваем сознания на определенных объектах действительности при одновременных отвлечениях от других, обуславливает старательность, информацию поступающую через органы чувств.

4. Объект действительности.

16. Способность к воспроизведению прошлого опыта, и выражающиеся способностью длительно хранить информацию и многократно вводить ее в сферу сознания и поведения:

1. Память
2. Мышление
3. Внимание
4. Самосознание;

17. Темперамент – это:

1. Врожденные устойчивые индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в интенсивности, темпе и ритме протекания психических процессов и состояний,
2. Это качества личности, определяющие его тип нервной системы.

18. Каждый тип темперамента отличается поведенческими реакциями. Распределите примеры поведенческих реакций по типам темперамента.

1. Холерик –
2. Меланхолик –
3. Сангвиник –
4. Флегматик -

Примеры:

а) Общителен, контактен, целеустремлен.

б) Трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость. При новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.

в) Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность.

г) Холерик – высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются.

19. Понятие «темперамент» впервые ввел:

1. Гален;
2. И.П. Павлов;
3. К. Леонгард;
4. Гиппократ.

20. Понятие «акцентуация» впервые ввел:

1. А.Е. Личко;
2. И.П. Павлов;
3. К. Леонгард;
4. Гиппократ.

21. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональность свойственна:

1. Сангвинику
2. Меланхолику
3. Холерику

22. Характер – это:

1. Совокупность индивидуальных, устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к самому себе, к выполняемой работе
2. Совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прекращение и изменение

23. Сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи – это:

1. Пассивное слушание.
2. Активное слушание
3. Информационное слушание
4. Деловое слушание

24. Экспрессивно – выразительные движения:

1. Поза.
2. Взгляд.
3. Смех.
4. Поцелуй.

25. Жесты и мимика – это:

1. Враги общения.
2. Друзья общения.
3. Мешают человеку.
4. Нужны только подросткам.

26. Что можно использовать для создания словаря невербальных средств общения:

1. Посуда
2. Мебель
3. Смайлы
4. Дома

27. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:

1. Диалогом
2. Внутренней речью
3. Монологом
4. Восклицанием

28. Коммуникативная сторона общения это:

1. Обмен информацией между общающимися людьми;
2. Обмен действиями;
3. Восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.
4. Все ответы верны

29. Укажите функции социальной перцепции

1. познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей
2. восприятие сущности роли субъектом и овладение ее содержанием
3. установление эмоциональных отношений, обеспечивающее выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров
4. средство развития, направленное на воссоздание и усвоение общественного опыта
5. организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, позволяющая достигать наибольшего успеха
6. согласование ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия
7. познание партнеров по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении

30. К интерактивной стороне общения относят:

1. Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.
2. Процессы взаимодействия партнеров по общению (характеристика компонентов общения) – кооперацию, конкуренцию и т.д.
3. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
4. Нет правильного ответа

31. Способность распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желание других людей и своих собственных, а так же способствовать управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач – это:

1. Интерактивная сторона общения
2. Эмоциональный интеллект
3. Негативизм
4. Положительные эмоции

32. Манипуляции в общении – это:

1. Скрытое управление другим человеком.
2. Способ войти в доверие.
3. Контроль над поведением чувствами индивида.
4. Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида.

33. Главная составляющая ораторского искусства:

1. Публичная речь
2. Доходчивая речь

3. Понятная речь
4. Нет правильного ответа

34. Процесс передачи информации, который состоит из произношения подготовленной речи, пассивно оказывающей влияние на аудиторию:

1. Массовые выступления
2. Публичные выступления
3. Подготовленные выступления
4. Все ответы верны

35. Чтобы выступать перед публикой и иметь у нее авторитет, следует составлять:

1. План выступления
2. Оба варианта верны
3. Грамотный и четкий текст
4. Все ответы верны

36. Укажите акустические невербальные средства общения

1. интонация
2. тембр
3. тон
4. взгляд
5. плач
6. дистанция
7. кашель
8. движение рук

37. Вид слушания, представляющий собой процесс расшифровки смысла сообщений через выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

1. рефлексивное слушание
2. нерефлексивное слушание
3. эмпатическое слушание
4. диалогическое слушание

38. Учение о морали и нравственности – это:

1. Конфликт
2. Деловые переговоры
3. Речевой жаргон
4. Этика

39. Конфликт – это:

1. Борьба мнений
2. Спор, дискуссия по острой проблеме
3. Противоборство
4. Отсутствие понятий между двумя и более сторонами (лицами, группами), на

основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений.

40. Внутренние конфликты – это

1. Межличностные
2. Между личностью и группой
3. Внутрличностные
4. Межгрупповые

Ответы:

1-2	11-1	21-2	31-2
2-1	12-4	22-1	32-4
3-2	13-1	23-2	33-1
4-4	14-3	24-1	34-4
5-2	15-3	25-2	35-3
6-2	16-1	26-3	36-1,2,3,5,7
7-2	17-1	27-3	37-1
8-1	18-1-г, 2-б, 3-а, 4-в	28-1	38-4
9-2	19-4	29-1,3,5,7	39-4
10-2	20-3	30-2	40-3

Критерии оценивания:

Кол-во баллов	Оценка
40-36	5 (отлично)
35-30	4 (хорошо)
29-20	3 (удовлетв)
19 и меньше	2 (не удовл)

2.2 Типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

2.2.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в	Примерный перечень вопросов к зачету

	данном случае служит словесное или письменное суждение студента	
Собеседование	Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему	Примерный перечень вопросов к зачету
Тестовые задания	Тестирование – удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине
Самостоятельное решение задач	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Типовые задания
Лекция-беседа	Диалогический метод изложения и усвоения учебного материала. Лекция-беседа позволяет с помощью системы вопросов, умелой их постановки и искусного поддержания диалога воздействовать как на сознание, так и на подсознание обучающихся, научить их самокоррекции	Методика проведения лекции-беседы
Интерактивное решение задач	Метод модерации, при котором при решении задач принимают участие все обучающиеся под руководством преподавателя-модератора	Методика проведения интерактивного решения задач Типовые задания
«Мозговой штурм»	Метод модерации стимулирования творческой активности	Методика проведения «мозгового штурма» Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену
Работа в малых группах	Метод, направленный на участие обучающихся в работе, развитие навыков сотрудничества, межличностного общения	Методика организации работы в малых группах Типовые задания

2.2.2 Тестирование по дисциплине

Вариант 1

Вопрос:

1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

Варианты ответа:

1. - психическое заражение
2. (+) конформность
3. - убеждение
4. - подражание

Вопрос:

2. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

Варианты ответа:

1. - убеждение
2. (+) психическое заражение
3. - эмпатия

Вопрос:

3. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

Варианты ответа:

1. - понимание целей партнера
2. (+) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
3. - понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
4. - знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос:

4. Формы реализации делового общения

Варианты ответа:

1. - оперативка
2. (+) переговоры
3. - брифинг
4. (+) совещания
5. (+) беседа
6. - видеоконференция

Вопрос:

5. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

Варианты ответа:

1. - комплимент
2. (+) лесть
3. - критика

Вопрос:

6. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

Варианты ответа:

1. - примитивное
2. - закрытое
3. - ролевое
4. (+) открытое

Вопрос:

7. Последовательность этапов делового общения:

Варианты ответа:

1. (+) установление контакта
2. (+) выявление мотивов общения
3. (+) взаимодействие
4. (+) завершение общения

Вопрос:

8. Основные механизмы познания другого человека:

Варианты ответа:

1. - эмпатия
2. (+) все ответы верны
3. - рефлексия
4. - идентификация

Вопрос:

9. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

Варианты ответа:

1. - транзакция
2. - ролевые ожидания
3. (+) социальная роль
4. - психологический контакт

Вопрос:

10. Основные качества манипулятора

Варианты ответа:

1. - недоверие к себе и другим
2. - лживость
3. - примитивность чувств
4. (+) все ответы верны

Вопрос:

11. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

Варианты ответа:

1. - прагматической
2. - управленческой
3. (+) терапевтической

Вопрос:

12. Особенность невербального общения:

Варианты ответа:

1. - его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

2. - отсутствие возможности подделать эти импульсы
3. (+) все ответы верны
4. - его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

Вопрос:

13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

Варианты ответа:

1. - светское
2. (+) ролевое
3. - деловое
4. - примитивное

Вопрос:

14. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

Варианты ответа:

1. - деловое
2. (+) манипулятивное
3. - светское
4. - формально-ролевое

Вопрос:

15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

Варианты ответа:

1. (+) аттракция
2. - аффилиация
3. - гипноз

Вопрос:

16. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

Варианты ответа:

1. - края
2. (+) первичности
3. - ореола
4. - бумеранга

Вопрос:

17. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

Варианты ответа:

1. - самоактуализация
2. (+) стереотипизация

3. - идентификация
4. - обобщение

Вопрос:

18. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

Варианты ответа:

1. - незавершенного действия
2. - бумеранга
3. - новизны
4. (+) ореола

Вопрос:

19. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

Варианты ответа:

1. (+) стереотипизация
2. - абстракция
3. - проецирование

Вопрос:

20. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

Варианты ответа:

1. (+) использовании человека в корыстных целях
2. - демонстрации своей позиции
3. - в покровительственном отношении к человеку

Вопрос:

21. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

Варианты ответа:

1. (+) эмпатия
2. - рефлексия
3. - экспрессивность

Вопрос:

22. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

Варианты ответа:

1. - совместная деятельность
2. (+) все ответы верны
3. - «помогающее поведение»
4. - сходство характеристик общающихся
5. - сходство ситуации, в которой находятся партнеры

Вопрос:

23. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

Варианты ответа:

1. - проявление тревожности
2. - демонстрацию креативного поведения
3. (+) процесс формирования образа другого человека

Вопрос:

24. Человеческая речь характеризуется:

Варианты ответа:

1. - наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
2. - определенной логикой построения фраз
3. - возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
4. (+) все ответы верны

Вопрос:

25. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

Варианты ответа:

1. (+) смысловые
2. - эмоциональные
3. - физические

Вопрос:

26. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

Варианты ответа:

1. (+) идентификации
2. - эмпатии
3. - рефлексии

Вопрос:

27. 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.

Варианты ответа:

1. - личностным
2. - деловым
3. (+) ролевым

Вопрос:

28. Существенный признак внушения:

Варианты ответа:

1. (+) некритическое восприятие информации
2. - недоверие
3. - критичность

Вариант 2

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

2. Какие функции выполняет/не выполняет 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.

3. Что свойственно манипуляторному стилю 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.

4. 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.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым +

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации +
- б) недоверие
- в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность +
- в) убеждение
- г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

а) понимание целей партнера

б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры

в) брифинг

г) совещания

д) беседа

е) видеоконференция

11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

а) комплиментом

б) лестью

в) критикой

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

13. Отметьте этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны

14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны +
- в) рефлексия
- г) идентификация

15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыт, осознания и сообщения. +
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

2.2.3 Типовые задания

Задание 1 Ответьте на вопросы:

- Общение и характер человека.
- Многообразие форм общения.
- Выразительность и эмоциональность речи средство педагогического воздействия.
- Влияние социальной роли на развитие личности.
- Плюсы и минусы письменной коммуникации. Влияние манипулятивных технологий на результат совместной деятельности.
- Этический кодекс современного учителя начальных классов. Роль общения в профессиональной деятельности педагога.
- Задачи корпоративной этики.

Задание 2 Проанализируйте изображения на рисунке 1. Ответьте на вопросы:

- Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?
- Какие эмоции изображены на каждой из фотографий, по каким признакам Вы это поняли?

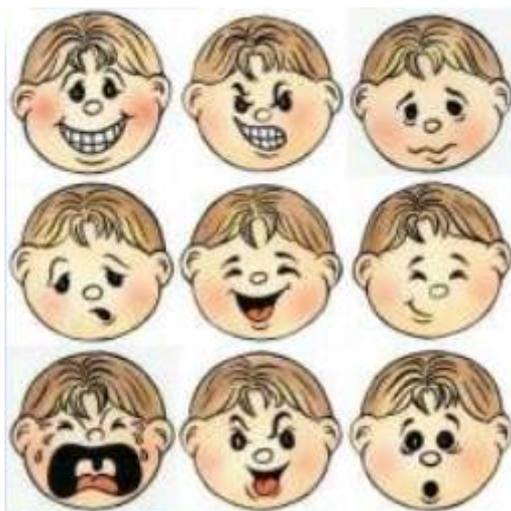


Рисунок 1

Задание 3 Какие чувства, на Ваш взгляд испытывает автор перечисленных высказываний? Ответы представить в таблице по образцу

Высказывание	Чувства, которые, возможно, переживает при этом человек

«Ты совсем перестала замечать меня. Я что-то не так сделал?»	озадаченность - унижение - обида - отверженность - ревность - зависимость
--	---

- «Какое чудесное платье! Где ты его достала?».

- «У меня завтра доклад, послезавтра экзамен, каждую ночь репетиции, а сегодня днем еще собрание устроили. Не знаю, смогу ли я вообще сегодня поесть. И так — весь месяц».

- «Я уверена, что она получит оценки лучше, чем я. Конечно, она — единственный ребенок, у нее мама и бабушка постоянно за ней ухаживают. Ей только и остается, что заниматься. А я работаю, и все должна дома сама делать».

- «Не могу понять, почему они не пишут. Раньше небывало, чтобы так долго не было ответа. Теперь даже не знаю, как связаться с ними».

- «Благодарю за отличный вечер. Обед фантастический, музыка — тоже. Давайте встретимся еще».

- «Ну как мне рассказать ему, что я чувствую на самом деле? Он, возможно, рассердится, и мы начнем ругаться. Он подумает, что я не люблю его, если скажу о своих переживаниях».

Задание 4 Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите какие ошибки социального восприятия в них описаны.

- «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»).

- «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

- «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро, и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

- «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (поговорка).

Задание 5 Ответьте на вопросы:

- Личностные качества, влияющие на эффективность педагогического общения.

- Способы и формы самопрезентации педагога.

- Как сформировать коллектив.

- Какими способами можно получать обратную связь от обучающихся, их родителей и администрации школы.

- Оправданность применения приемов манипулятивного общения в педагогической деятельности.

- Профессиональная этика педагога в различных культурно-исторических традициях.

- Правила общения с детьми с ограниченными возможностями здоровья.
- Барьеры общения у детей с ограниченными возможностями здоровья

Задание 6 Ответьте на вопросы:

- Деловой этикет педагога.
- Стили педагогического общения.
- Навыки эмоциональной саморегуляции педагога

Задание 7 Ролевая игра «Посадил дед репку...»

Цели: развитие навыков согласования целей, умения убеждать, навыков невербальной коммуникации, актерских способностей.

В игре принимают участие 8 человек, остальные — зрители.

Роли: репка, дедка, бабка, внучка, жучка, кошка, мышка и сказочник

1-й этап. Введение в игру

Ведущий. Все вы с детства знаете сказку про репку. Суть ее в том, что дед не может ее вытащить и зовет на помощь бабку, потом внучку, потом жучку и так далее, пока все вместе наконец не вытаскивают репку. И вот в чем вопрос: то ли дедушка чего по-старости напутал и как-то странно репку удобрял, что она такая огромная выросла, то ли сама репка не очень-то хотела, чтобы ее вытащили. Сказка умалчивает также, что потом случилось с репкой и как ее в итоге делили.

2-й этап. Распределение ролей

Заранее готовится комплект карточек с описанием каждой роли. Игроки не глядя вытаскивают одну из таких карточек. Пока они знакомятся со своей ролью, зрители получают инструкцию: вам предстоит посмотреть сказку про репку в исполнении наших игроков. Я прошу вас разделиться на группы по 5–6 человек и внимательно следить за происходящим.

После просмотра у вас будет несколько минут, чтобы написать концовку — ваш вариант того, что же приключилось с репкой дальше.

Инструкция игрокам:

Вы получили карточку с описанием роли. Я прошу вас никому не говорить, что за роль вам досталась. Вам нужно запомнить те характеристики, которые присущи вашей роли, и четко ей следовать. И вот еще что: с того момента, как мы начнем игру, вы не сможете разговаривать, договариваться вам придется, используя невербальные средства — мимику, жесты. А игроку, которому досталась роль сказочника, предстоит разобраться, кто есть кто, и срежиссировать действие согласно сюжету, который написан у него в карточке.

3-й этап. Проигрывание

Ведущий. Итак, сначала дед посадил репку, и выросла она большая-пребольшая.

Нашему сказочнику необходимо найти среди вас репку, а другим игрокам — изображать свою роль. Я напоминаю, что говорить вы не можете. Великолепно, наш сказочник нашел репку и, возможно, уже понял, кто есть кто. Дальнейший сюжет известен только ему, давайте продолжим. Сказочник, используя невербальные средства коммуникации, должен разобраться, кто какую роль исполняет, и представить с игроками тот сюжет, который написан у него в карточке.

4-й этап. Написание окончания сказки

Ведущий предлагает зрителям и самим игрокам обсудить и написать окончание сказки

5-й этап. Завершение игры

Все группы зачитывают свой вариант окончания сказки.

Следует обсудить:

• Понравилась ли вам постановка? Что нового вы узнали об этой сказке? Какое окончание вам больше понравилось?

• Легко ли было играть роль? Если сложно, то что именно оказалось наиболее сложным?

• Легко ли было объясняться, используя только мимику и жесты? Какие сложности возникали?

Описание ролей

Сказочник. Тебе необходимо разыграть с игроками следующий сюжет.

Дедка увидел репку и начал ее тащить, потом он позвал бабку, та позвала внуку, внучка — жучку, жучка — кошку, кошка — мышку. Ты выстраиваешь их вокруг репки. Тебе необходимо так поставить игроков (игроки по-разному относятся друг к другу), чтобы они все же смогли вытащить репку, а как — вам предстоит вместе придумать.

Репка. Упрямая, медлительная, неповоротливая. Вообще-то против того, чтобы ее вытаскивали из земли. Старается запутать сказочника, чтобы он не смог ее опознать среди других участников. Более остальных ей симпатична мышка, ведь она маленькая и всю репку съесть не сможет. В итоге вылезает из земли.

Дедка. Активный, дружелюбный, общительный. Хочет достать репку и разделить ее на всех. Всячески старается помочь сказочнику.

Бабка. Очень любит дедку, для него хоть в горящую избу, хоть репку тащить из земли.

Ревнует дедку к сказочнику и всячески мешает их общению.

Внучка. Веселая, беззаботная, ленивая. Ее репка вообще не интересует, она ее никогда не ела и есть не собирается. И уж тем более не видит смысла в том, чтобы тащить ее из земли.

Но так и быть, если бабка хорошо попросит, она согласится. К сказочнику относится хорошо и готова ему помочь.

Жучка. Трудоголик, очень любит внуку, готова выполнять любую ее просьбу. Очень внимательно следит за каждым действием сказочника — вдруг он репку утащит и съест один.

Кошка. Своенравная, расчетливая, одиноличница. Репку не любит, но надеется получить блюдце молока и всеобщую ласку за свою помощь. Как и все кошки, не любит собак и не хочет даже близко подойти к жучке. Сказочник ей нравится, и она всячески стремится завоевать его внимание.

Мышка. Шустрая, непоседливая. Ей очень нужна репка, причем вся целиком, ни с кем делиться не собирается. Старается быть поближе к сказочнику, который может защитить ее от кошки.

Задание 8 Ролевая игра «Субботник»

Цели: формирование умения входить в роль; развитие умения убеждать из разных ролей; развитие умения отстаивать свою точку зрения.

Ведущий: Многие ли из вас умеют убеждать людей, отстаивать свою точку зрения?

Возможно, почти все скажут, что владеют этим умением, однако используете ли вы разные приемы при этом и контролируете ли этот процесс? Наша игра позволит вам проверить свои возможности.

Ведущий просит выйти одного добровольца, а далее рассказывает предысторию. Доброволец — это научный работник фармакологического института, который занимается исключительно интеллектуальной и исследовательской деятельностью. Остальные — начальники, которые должны убедить этого работника в том, что ему необходимо на протяжении трех недель каждую субботу выходить на субботник. Всем начальникам раздаются карточки, где написаны характеристики ролей, которым они должны следовать, когда будут убеждать своего работника. Соответственно цель каждого начальника в том, чтобы убедить работника согласиться работать на субботниках. Работник отдельно получает инструкцию: отказываться от участия в субботнике, ссылаясь на непригодность к физическому труду и делая упор на свои интеллектуальные способности.

Каждому начальнику дается не более семи минут на —уговоры

После завершения всех выступлений группа садится в круг для обсуждения итогов игры.

Вопросы для обсуждения

Всей группе:

- Какой начальник, по вашему мнению, справился со своей задачей лучше всех?
- Мешали ли роли в процессе убеждения?
- Можно ли использовать такие роли в реальной жизни, чтобы добиться своего? Какие из них?

Вопросы начальникам (задаются каждому):

- Мешали ли указания к роли вашему убеждению?
- Если мешали, то как?
- Использовали бы вы такое поведение в реальной жизни?
- Вы наблюдали за другими начальниками. Кто из них, по вашему мнению, был наиболее убедительным?
- Помогли ли вам указания, данные к роли?

Вопросы работнику:

- Было ли вам легко противостоять начальникам?
- Какой из начальников был наиболее убедительным?
- Какой не убедил совсем?
- Хотели бы вы работать с такими начальниками?

Задание всей группе

Каждый участник должен выбрать один действенный прием, показанный в ходе игры.

СОДЕРЖАНИЕ КАРТОЧЕК

1. Шапокляк

Вы считаете, что помогать окружающим — лишь бесполезная трата времени. Вы очень вредный человек. Вы любите нарушать правила, у вас хорошая физическая подготовка, и вы очень энергичны.

2. Кощей Бессмертный

Вы очень скупой человек и ищете выгоду только для себя. Ваше настроение часто меняется, вы очень вспыльчивы. Вы безжалостны к тем, кто вам не подчиняется.

3. Иван-дурак

Вы надеетесь на удачу, знаете, что в любом случае вам повезет. Вы необязательный и несерьезный человек. Любите развлекаться. Умеете — давить на жалость.

4. Баба-яга

Вы обладаете отталкивающей внешностью и сварливым характером. Вы очень мудры и рассудительны, однако злы и недоверчивы. Часто позволяете себе кричать на других.

5. Крокодил Гена

У вас мягкий и деликатный характер. Вы меланхоличны и боитесь обидеть кого-нибудь. У вас мало друзей, вы одиноки. Очень дружелюбны и милы.

6. Глупая принцесса

Вы очень избалованны и раздражительны. Вам невыносимо терпеть, когда кто-нибудь вам перечит. Все должны выполнять любые ваши желания и прихоти. Вы не выносите неподчинения.

2.3 Контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

2.3.1 Перечень вопросов к зачету по дисциплине

1. Понятие и структура общения.
2. Функции общения.
3. Стороны и модели общения.
4. Основные элементы процесса коммуникации.
5. Коммуникационные барьеры.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Психологические способы воздействия: подражание, внушение, заражение, убеждение.
9. Манипуляции как способ воздействия на человека, понятие, виды, методы защиты.
10. Механизмы восприятия человека человеком.
11. Роли и ролевые ожидания.
12. Формы делового общения.
13. Основные правила делового общения.
14. Этические нормы взаимоотношений в общении.
15. Этика использования средств выразительности деловой речи.
16. Особенности публичного выступления.
17. Психологическая готовность к публичному выступлению.

18. Культура общения по телефону.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические приемы влияния на собеседников.
21. Структура процесса убеждения.
22. Основные правила ведения беседы.
23. Понятие конфликта. Структура конфликта.
24. Конфликт как проявление стресса.
25. Причины возникновения конфликта. Типология конфликтов.
26. Правила поведения в условиях конфликта.
27. Модели выхода из конфликтной ситуации.
28. Показатели культуры речи в деловом общении.
29. Приемы саморегуляции поведения в общении.
30. Виды общения.
31. Психологические основы педагогического общения.
32. Методы исследования педагогического общения.
33. Общение педагога с родителями школьников.
34. Причины педагогических конфликтов.
35. Технологии разрешения конфликтов в образовательном процессе

2.3.2 Примерное задание на зачет по дисциплине

1. Культура общения по телефону.
2. Невербальные средства общения.
3. Функции общения.

2.3.3 Тестовые задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

1. К видам компетентности не относят:

1. менеджерскую
3. Коммуникативную
2. профессиональную
4. квалификационную

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. Коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание

12. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные

16. Укажите акустические невербальные средства общения

1. интонация
2. тембр
3. тон
4. взгляд
5. плач
6. дистанция
7. кашель
8. движение рук

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

1. публичная
2. социальная
3. интимная
4. личная

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

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная

19. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м

20. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

21. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

22. Речь состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

23. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

24. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты
3. позы
4. жесты и позы

25. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

26. Вид слушания, представляющий собой процесс расшифровки смысла сообщений через выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

1. рефлексивное слушание
2. нерефлексивное слушание
3. эмпатическое слушание
4. диалогическое слушание

27. Укажите функции социальной перцепции

1. познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей
2. восприятие сущности роли субъектом и овладение ее содержанием
3. установление эмоциональных отношений, обеспечивающее выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров
4. средство развития, направленное на воссоздание и усвоение общественного опыта
5. организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, позволяющая достигать наибольшего успеха
6. согласование ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия
7. познание партнеров по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении

28. Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности –.....

1. рефлексия
2. отражение чувств
3. перефразирование
4. резюмирование

29. Установить последовательность видов дистанции в общении от наименьшей к наибольшей

1. социальная дистанция
2. интимная дистанция
3. публичная дистанция
4. личная дистанция

30. Установить соответствие:

Компонент в структуре общения	Содержание компонента
1 Коммуникационный	а) восприятие друг друга партнерами по общению,

- 2 Интерактивный взаимном изучении и оценке ими друг друга
 б) обмен информацией между общающимися
 индивидами
- 3 Перцептивный в) обмен не только знаниями, идеями, но и влияниями,
 взаимными побуждениями, действиями

Ответы на тест:

Вопросы	Ответы	Вопросы	Ответы
1.	3	16.	1,2,3,5,7
2.	1	17.	3
3.	4	18.	4
4.	2	19.	4
5.	2	20.	2
6.	2	21.	2
7.	1	22.	2
8.	4	23.	1
9.	2	24.	2
10.	1	25.	4
11.	4	26.	1
12.	2	27.	1,3,5,7
13.	4	28.	3
14.	1	29.	1-3, 2-1, 3-4, 4-2
15.	4	30.	1 – б, 2 – в, 3 – а