

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.11 «Психология общения»

для специальности

44.02.02 Преподавание в начальных классах

Форма обучения – заочная

Год набора - 2023

Дербент 2024

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 44.02.02 Преподавание в начальных классах

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (далее – Колледж).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ПП и ГД С.С.Алимурадова
(занимаемая должность) (степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК
Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин
«28» июня 2024 г., протокол № 06

Председатель ПЦК ПП и ГД С.Э.Расулова
(инициалы, фамилия)

Лист переутверждения

Программа переутверждена на 2024/2025 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель ПЦК ПП и ГД _____ С.Э.Расулова

Основание: протокол № 06 от «28» июня 2024г.

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины
4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации
5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине
6. Информационное обеспечение обучения

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначены для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, освоивших программу дисциплины «Психология общения».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля и разработан на основании программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 44.02.02 Преподавание в начальных классах и рабочей программы учебной дисциплины ОП.11 «Психология общения».

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
в том числе:	
лекционные занятия	4
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	58
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина **ОП.11 Психология общения** относится к группе общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла.

2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины «Психология общения» в соответствии с ФГОС специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»:

уметь:

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Учебная дисциплина «Психология общения» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах способствует формированию у обучающихся личностных результатов:

ЛР 9 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности».

ЛР 19 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить.

ЛР 28 Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.

3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины «Психология общения».

В соответствии с учебным планом специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» происходит при использовании предусмотренных рабочей программой форм контроля, в числе которых могут быть:

- устный и письменный опрос,
- выполнение и защита практических работ,
- выполнение тестовых заданий;
- проверки выполнения самостоятельной работы студентов,

3.1.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций учебной дисциплины в форме выполнения и защиты практических работ

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины ОП.11 «Психология общения».

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение — основа человеческого бытия.

Практическое занятие.

1. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.
2. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.
3. Дайте характеристику диалогическому общению.
4. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
5. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
6. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия»
7. Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.
8. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.

Вопросы к устному опросу

1. Что такое общение? Какую роль общение выполняет в профессиональной деятельности человека?
2. Виды и функции общения.
3. Психологические механизмы восприятия.
4. Что такое идентификация в общении? В чем ее сущность?
5. Что такое эмпатия в общении? В чем ее сущность?
6. Перечислите основные уровни эмпатии.
7. Типы взаимодействия.
8. Вербальная и невербальная коммуникации.
9. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
10. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
11. Понятие конфликта и его структура.
12. Динамика конфликтов.
13. Стратегии разрешения конфликтов.
14. Понятия этики и морали.
15. Какие виды слушания вы знаете?

Вопросы к письменному опросу

1. Что такое общение?
2. Какие виды общения вы знаете?
3. Какие стороны выделяют в общении?
4. Какими средствами осуществляется обмен информацией?
5. Что представляет собой вербальный способ передачи информации?
6. Что представляет собой невербальный способ передачи информации?
7. Что такое обратная связь, и какова ее цель?
8. Что такое взаимодействие?
9. Чем прямое общение отличается от косвенного?
10. Охарактеризуйте манипулятивное общение.
11. Что такое социальная роль? Чем она задается?

Ситуационные задачи

Ситуация №1. Поздравление учителя. Учащиеся поздравляют своего педагога (мастера производственного обучения) и одновременно классную руководительницу (куратора) с Днём учителя, дарят ей цветы и подарок, заранее подготовленный. На такое поздравление педагог отвечает сухим «спасибо» и уходит. Учащиеся не поняли такой реакции и решили выяснить, что произошло. Оказалось, что педагог ожидала совсем другого поздравления - она хотела, чтобы каждый её учащийся подошёл к ней, подарил какую-нибудь мелочь и поздравил её. Она обвинила их в невнимании и нелюбви и решила отказаться от классного руководства (кураторства) и преподавания в этом классе (группе). Через какое-то время учащиеся решили перед ней извиниться. Она приняла их извинения, но на нормализацию ситуации было затрачено много учебных часов. Соответственно, учащиеся не получили нужных им знаний по некоторым темам.

Оценка: Учащиеся проявили должное внимание по отношению к своей учительнице. Они поздравили её, хотя и не обязаны были это делать. Педагог смешала свои личные отношения с профессиональной деятельностью.

Прогнозирование: Учащиеся потеряют уважение к своему педагогу. В дальнейшем они останутся без надлежащей поддержки классного руководителя (мастера). Понизится их успеваемость по преподаваемому педагогом предмету.

Решение: Педагогу не следует так ярко проявлять свои эмоции. Не нужно смешивать профессиональную деятельность и собственные чувства. Ей нужно больше внимания уделить обучению учащихся по своей дисциплине, а выяснение отношений оставить на внеклассное время.

Ситуация №2. Урок информатики. Очередное задание на уроке информатики – набрать текст в соответствии с требованиями педагога. Через какое-то время педагог спрашивает самого шумного учащегося, готов ли он представить выполненное им задание. Тот отвечает, что может представить только набор текст без форматирования.

Педагог: «Значит, я ставлю тебе два».

Учащийся: «Нет, в таком случае я покажу вам задание. Через какое-то время».

Педагог: «Поздно. Раньше надо было думать»

Учащийся: «Ладно, сейчас покажу. У меня все готово».

Такая перепалка продолжается еще несколько минут, в результате педагог ставит двойку, а учащийся, обругав ее матом, хлопает дверью. Педагог, ничего не сказав, продолжает урок.

Оценка: Здесь имеет место целый букет педагогических ситуаций, причем видно, что отношения между педагогом и учащимся давно запущены. Но если говорить о последней, то педагог откровенно сорвал на учащемся свое плохое настроение. Несправедливость такого поступка заключается еще и в том, что вместо того, чтобы поставить «два» за поведение (что было бы, по крайней мере, честно), педагог предпочел поставить «два» за знания (вернее, за незнание), не дав учащемуся возможности даже ответить. Наказание справедливо только тогда, когда, по крайней мере, является наказанием за реальный проступок. Педагог дала понять учащемуся, да и группе в целом, что если она в чем-то и бессильна, то способна отыграться в другой ситуации, воспользовавшись своим положением. Учащийся ушел униженный, с чувством глубокой несправедливости, злясь на собственное бессилие и до глубины души ненавидя педагога. Урок всему классу: месть вполне приемлема и в ней хороши все средства.

Прогнозирование: Обоюдная ненависть педагога и конкретного учащегося усилятся еще больше. Такие ситуации будут повторяться и дальше. Уважения к педагогу не будет ни у этого учащегося, ни у всей группы.

Решение: Педагог должен был потребовать представить подготовленный, в соответствии с заданием, текст, если уж учащийся решил продемонстрировать

выполненное задание. Успокоить же сильно мешающего уроку учащегося можно, дав ему какое-нибудь достаточно сложное для него задание, за которое в конце урока он и получит ту оценку, которую заслуживает.

Ситуация 3: «Испытание». В одном из 8 классов школы был учащийся, который уже не первый раз оставался на второй год и был старше остальных. В начале учебного года он решил устроить испытание одной молодому педагогу. С первой минуты урока подросток начал отбивать такт какой-то мелодии, мешая проводить занятие. Педагог сделала замечание, но это не подействовало. Он не остановился. В классе начали смеяться. Урок мог быть сорван.

Оценка: имеет место быть неизрасходованный заряд молодой здоровой злости: на себя, на молодость педагога.

Прогнозирование: Если молодой педагог будет постоянно срывать с плана урока на замечания этому учащемуся, то это будет подпиткой его вредности, и, в то же время, будет расти неуверенность молодого педагога в своей профессиональной компетентности.

Решение: педагог взяла себя в руки и начала вести свое занятие далее по плану, остальные учащиеся сидели спокойно и выполняли все задания. Так продолжалось 3 урока. Понимая, что не дожидается никакой реакции педагога, учащийся перестал стучать по парте и до конца учебного года дисциплину не нарушал.

Ситуация 4. Материальные ценности. На перемене двое учеников, мальчик и девочка, громко спорят. Подошедший педагог узнает, что мальчик разбил новый плеер девочки, который она принесла в школу. Мальчик уверяет, что это вышло случайно. А девочка требует деньги за разбитую вещь или же новый плеер. Педагог отчитала девочку за то, что она принесла в школу дорогую вещь, дала ее однокласснику, а теперь его же и обвиняет.

Оценка: в данной ситуации поведение педагога мало отличается от поведения своих учеников. Она решает, кто прав и кто виноват, не предпринимая усилий для того, чтобы сгладить конфликт разумным способом, и тем самым усугубляет его.

Прогнозирование: психологически комфортная обстановка в классе во многом зависит от поведения педагога, задачей которого является не только привить ученикам знания в рамках образовательной программы, но и научить их быть более терпимыми друг другу, стараться идти на компромисс. Авторитарное поведение педагога в подобной ситуации, вряд ли, станет хорошим примером для учащихся, более того в классе возрастет количество межличностных конфликтов, которое может привести к конфронтации между учениками или между учительницей и учеником или группой учеников.

Решение: Педагог должна доверительно поговорить с обоими учениками, убедить их в том, что лучше выяснять отношения спокойно, а не затевая ссор и найти решение проблемы, которое удовлетворяло бы их обоих. Например, постараться найти того, кто смог бы починить плеер. Оптимальный вариант решения проблемы - склонить учащихся к примирению без всяких условий и компенсаций. Но если такой вариант не устраивает родителей девочки, то следует поговорить с родителями обоих учеников, чтобы они решили вопрос о компенсации на тех условиях, которые устраивали бы обе стороны

Задачи с выбором ответа

Перед вами ряд затруднительных педагогических ситуаций. Познакомившись с содержанием каждой из них, необходимо выбрать из числа предложенных вариантов реагирования на данную ситуацию такой, который с педагогической точки зрения наиболее правилен, по вашему мнению.

Задача 1. Вы приступили к проведению урока, все учащиеся успокоились, настала тишина, и вдруг в классе кто-то громко засмеялся. Когда вы, не успев ничего сказать, вопросительно и удивленно посмотрели на учащегося, который засмеялся, он, смотря вам прямо в глаза, заявил: «Мне всегда смешно глядеть на вас, и хочется смеяться, когда вы начинаете вести занятия». Как вы отреагируете на это? Выберите и отметьте подходящий вариант словесной реакции из числа предложенных ниже.

1. «Вот тебе и на!»
2. «А что тебе смешно?»
3. «Ну, и ради бога!»
4. «Ты что, дурачок?»
5. «Люблю веселых людей».
6. «Я рад (а), что создаю у тебя веселое настроение».

Задача 2. В самом начале занятия или уже после того, как вы провели несколько занятий, учащийся заявляет вам: «Я не думаю, что вы, как педагог, сможете нас чему-то научить». Ваша реакция:

1. «Твое дело - учиться, а не учить учителя».
2. «Таких как ты, я, конечно, ничему не смогу научить».
3. «Может быть, тебе лучше перейти в другой класс или учиться у другого учителя?»
4. «Тебе просто не хочется учиться».
5. «Мне интересно знать, почему ты так думаешь».
6. «Давай поговорим об этом подробнее. В моем поведении, наверное, есть что-то такое, что наводит тебя на подобную мысль».

Задача 3. Учитель дает учащемуся задание, а тот не хочет его выполнять и при этом заявляет: «Я не хочу это делать!» - Какой должна быть реакция учителя?

1. «Не хочешь - заставим!»
2. «Для чего же ты тогда пришел учиться?»
3. «Тем хуже для тебя, оставайся неучем. Твое поведение похоже на поведение человека, который назло своему лицу хотел бы отрезать себе нос».
4. «Ты отдаешь себе отчет в том, чем это может для тебя окончиться?»
5. «Не мог бы ты объяснить, почему?»
6. «Давай сядем и обсудим - может быть, ты и прав».

Задача 4. Учащийся разочарован своими учебными успехами, сомневается в своих способностях и в том, что ему когда-либо удастся как следует понять и усвоить материал, и говорит учителю: «Как вы думаете, удастся ли мне когда-нибудь учиться на отлично и не отставать от остальных ребят в классе?» - Что должен на это ему ответить учитель?

3. «Если честно сказать - сомневаюсь».
4. «О, да, конечно, в этом ты можешь не сомневаться».
5. «У тебя прекрасные способности, и я связываю с тобой большие надежды».
6. «Почему ты сомневаешься в себе?»
7. «Давай поговорим и выясним проблемы».
8. «Многое зависит от того, как мы с тобой будем работать».

Задача 5. Ученик говорит учителю: «На два ближайших урока, которые вы проводите, я не пойду, так как в это время хочу сходить на концерт молодежного ансамбля (варианты: погулять с друзьями, побывать на спортивных соревнованиях в качестве зрителя, просто отдохнуть от школы)». - Как нужно ответить ему?

1. «Попробуй только!»
2. «В следующий раз тебе придется прийти в школу с родителями».

3. «Это - твое дело, тебе же сдавать экзамен (зачет). Придется все равно отчитываться за пропущенные занятия, я потом тебя обязательно спрошу».

4. «Ты, мне кажется, очень несерьезно относишься к занятиям».

5. «Может быть, тебе вообще лучше оставить школу?»

6. «А что ты собираешься делать дальше?»

7. «Мне интересно знать, почему посещение концерта (прогулка с друзьями, посещение соревнования) для тебя интереснее, чем занятия в школе».

8. «Я тебя понимаю: отдыхать, ходить на концерты, бывать на соревнованиях, общаться с друзьями действительно интереснее, чем учиться в школе. Но я, тем не менее, хотел (а) бы знать, почему это так именно для тебя».

Задача 6. Ученик, увидев учителя, когда тот вошел в класс, говорит ему:

«Вы выглядите очень усталым и утомленным». - Как на это должен отреагировать учитель?

1. «Я думаю, что с твоей стороны не очень прилично делать мне такие замечания».

2. «Да, я плохо себя чувствую».

3. «Не волнуйся обо мне, лучше на себя посмотри».

4. «Я сегодня плохо спал, у меня немало работы».

5. «Не беспокойся, это не мешает нашим занятиям».

6. «Ты - очень внимательный, спасибо за заботу!»

Задача 7. «Я чувствую, что занятия, которые вы ведете, не помогают мне», - говорит ученик учителю и добавляет: «Я вообще думаю бросить занятия». - Как на это должен отреагировать учитель?

1. «Перестань говорить глупости!»

2. «Ничего себе, додумался!»

3. «Может быть, тебе найти другого учителя?»

4. «Я хотел бы подробнее знать, почему у тебя возникло такое желание?»

5. «А что, если нам поработать вместе над решением твоей проблемы?»

6. «Может быть, твою проблему можно решить как-то иначе?»

Задача 8. Учащийся говорит учителю, демонстрируя излишнюю самоуверенность: «Нет ничего такого, что я не сумел бы сделать, если бы захотел. В том числе мне ничего не стоит усвоить и преподаваемый вами предмет». - Какой должна быть на это реплика учителя?

1. «Ты слишком хорошо думаешь о себе».

2. «С твоими-то способностями? - Сомневаюсь!»

3. «Ты, наверное, чувствуешь себя достаточно уверенно, если заявляешь так?»

4. «Не сомневаюсь в этом, так как знаю, что если ты захочешь, то у тебя все получится».

5. «Это, наверное, потребует от тебя большого напряжения».

6. «Излишняя самоуверенность вредит делу».

Задача 9. В ответ на соответствующее замечание учителя учащийся говорит, что для того, чтобы усвоить учебный предмет, ему не нужно немало работать: «Меня считают достаточно способным человеком». - Что должен ответить ему на это учитель?

1. «Это мнение, которому ты вряд ли соответствуешь».

2. «Те трудности, которые ты до сих пор испытывал, и твои знания отнюдь не говорят об этом».

3. «Многие люди считают себя достаточно способными, но далеко не все на деле таковыми являются».

4. «Я рад (а), что ты такого высокого мнения о себе»
5. «Это тем более должно заставить тебя прилагать больше усилий в учении».
6. «Это звучит так, как будто ты сам не очень веришь в свои способности».

Задача 10. Учащийся говорит учителю: «Я снова забыл принести тетрадь (выполнить домашнее задание и т.п.)». - Как следует на это отреагировать учителю?

1. «Ну вот, опять!»
2. «Не кажется ли тебе это проявлением безответственности?»
3. «Думаю, что тебе пора начать относиться к делу серьезнее».
4. «Я хотел (а) бы знать, почему?»
5. «У тебя, вероятно, не было для этого возможности?»
6. «Как ты думаешь, почему я каждый раз напоминаю об этом?»

Задача 11. Учащийся в разговоре с учителем говорит ему: «Я хотел бы, чтобы вы относились ко мне лучше, чем к другим учащимся». - Как должен ответить учитель на такую просьбу ученика?

1. «Почему это я должен относиться к тебе лучше, чем ко всем остальным?»
2. «Я вовсе не собираюсь играть в любимчиков и фаворитов!»
3. «Мне не нравятся люди, которые заявляют гак, как ты».
4. «Я хотел (а) бы знать, почему я должен (на) особо выделять тебя среди остальных учеников?»
5. «Если бы я тебе сказал (а), что люблю тебя больше, чем других учеников, то ты чувствовал бы себя от этого лучше?»
6. «Как ты думаешь, как на самом деле я к тебе отношусь?»

Задача 12. Учащийся, выразив учителю свои сомнения по поводу возможности хорошего усвоения преподаваемого им предмета, говорит: «Я сказал вам о том, что меня беспокоит. Теперь вы скажите, в чем причина этого и как мне быть дальше?» -Что должен на это ответить учитель?

1. «У тебя, как мне кажется, комплекс неполноценности».
2. «У тебя нет никаких оснований для беспокойства».
3. «Прежде, чем я смогу высказать обоснованное мнение, мне необходимо лучше разобратся в сути проблемы».
4. «Давай подождем, поработаем и вернемся к обсуждению этой проблемы через некоторое время. Я думаю, что нам удастся ее решить».
5. «Я не готов (а) сейчас дать тебе точный ответ, мне надо подумать».
6. «Не волнуйся, и у меня в свое время ничего не получалось».

Задача 13. Ученик говорит учителю: «Мне не нравится то, что вы говорите и защищаете на занятиях». - Каким должен быть ответ учителя?

1. «Это - плохо».
2. «Ты, наверное, в этом не разбираешься».
3. «Я надеюсь, что в дальнейшем, в процессе наших занятий твое мнение изменится».
4. «Почему?»
5. «А что ты сам любишь и готов защищать?»
6. «На вкус и цвет товарища нет».
7. «Как ты думаешь, почему я это говорю и защищаю?»

Задача 14. Учащийся, явно демонстрируя свое плохое отношение к кому-либо из товарищей по классу, говорит: «Я не хочу работать (учиться) вместе с ним». - Как на это должен отреагировать учитель?

1. «Ну и что?»
2. «Никуда не денешься, все равно придется».
3. «Это глупо с твоей стороны».
4. «Но он тоже не захочет после этого работать (учиться) с тобой».
5. «Почему?»
6. «Я думаю, что ты не прав».

3.1.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций учебной дисциплины в форме тестового задания.

1. Назначение тестовых заданий. Тестирование проводится с целью выявления уровня знаний студентов, степени усвоения ими учебного материала и определения на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы.

2. Содержание тестовых заданий.

По учебной дисциплине «Психология общения» разработаны тестовые задания по основным темам, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к знаниям и умениям студентов.

Перечень тестовых заданий по изучаемым темам:

Укажите правильный вариант ответа

Вариант 1

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.

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

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

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

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

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

- а) деловое общение
- б) неформальное общение
- в) конфиденциальное общение

19. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

20. Что такое толерантность?

- а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- в) недобросовестное использование открытой информации.

21. Основные качества манипулятора

- а) примитивность чувств
- б) все ответы верны
- в) недоверие к себе и другим
- г) лживость

22. Особенность невербального общения:

- а) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- б) все ответы верны
- в) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- г) отсутствие возможности подделать эти импульсы.

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

- а) деловое
- б) светское
- в) ролевое
- г) примитивное

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

- а) формально-ролевое
- б) светское
- в) манипулятивное
- г) деловое

25. 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 ...

- а) ореола
- б) края
- в) бумеранга
- г) первичности

Вариант 2

1. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

в) инцидент, эскалация, примирение.

2. Косвенное общение характеризуется:

- а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

3. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

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

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие
- г) эмпатия

5. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

6. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

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

8. Стереотип – это

- а) привычка, сформировавшаяся на основе повторения сходных действий
- б) антипатия к другим людям
- в) обобщенное представление об особенностях людей, часто неточное, упрощенное
- г) внутреннее расположение к другому человеку

9. Основой межличностных отношений в первую очередь является(-ются)

- а) стереотипы
- б) материальные потребности
- в) отсутствие ограничений
- г) взаимодействие

10. Укажите позицию из перечисленных ниже, которая обобщает приведённый перечень: знакомство, приятельство, товарищество, дружба, любовь.

- а) межличностные стереотипы
- б) деловые и личные контакты
- в) участие в совместной деятельности
- г) виды межличностных отношений

11. Межличностные отношения — это

- а) взаимосвязи, которые возникают между людьми в совместной деятельности и общении
- б) контакты человека с окружающим миром
- в) воздействие общества на личность
- г) чувства, которые возникают между людьми

12. Один из компонентов культуры делового общения является:

- а) взаимная похвала;
- б) служебный этикет;
- в) столкновение интересов.

13. Данный стиль общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный

14. Выберите форму делового общения:

- а) оперативка
- б) видеоконференция
- в) совещания

15. Что называется речевой тактикой, в которой выражается несогласие, с тем чтобы понять позицию оппонента:

- а) неожиданность
- б) провокация

16. Определите, что такое прямое общение:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

17. постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

18. Существенный признак внушения:

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

19. Значительный вклад в развитие психологии общения суггестологии и гипноза внесли:

- а) Б.Г. Ананьев
- б) В.М. Бехтерев
- в) Д.Н. Леонтьев
- г) А.А. Токарский

20. Какое качество особенно ценится в общении?

- а) умение интересно рассказывать
- б) умение слушать
- в) умение рассмешить
- г) умение сопровождать рассказ мимикой и жестами

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

- а) обобщение
- б) самоактуализация
- в) идентификация
- г) стереотипизация

22. Человеческая речь характеризуется:

- а) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- б) все ответы верны
- в) определенной логикой построения фраз
- г) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции

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

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

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

- а) понимание целей партнера
- б) знание индивидуальных особенностей партнера
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения.

25. Основные механизмы познания другого человека:

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

3.1.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности в форме проверки выполнения самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Примерная тематика самостоятельной работы:

1. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.
3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
4. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.
3. Единство общения и деятельности.
5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
6. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
7. Самодиагностика по теме «Общение».
8. Диагностический инструментарий:
 - «Коммуникативные и организаторские способности».
 - «Ваш стиль делового общения».
 - «Ваши эмпатические способности».
9. Самоанализ результатов тестирования.
10. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.
11. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
12. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
13. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
14. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
15. Опишите типичные искажения при восприятии общения друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
16. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)
17. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
18. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
19. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
4. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
20. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
21. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».
22. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении
23. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

24. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.

25. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

26. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

27. Анализ ролевых игр.

28. Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»

29. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

30. С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?

31. Почему по речи судят об общей культуре человека?

32. Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь»

33. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

34. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам»

35. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать?

36. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.

37. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».

38. Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.

39. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.

40. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация

41. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

42. Анализ ролевых игр

43. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

44. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

45. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.

46. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут)

47. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов

48. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.

49. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. 4. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

50. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

51. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

52. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

53. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.

54. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»

55. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

56. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

57. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

58. Контрольная работа (тестирование) по пройденному курсу.

59. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве.

60. Обоснуйте «золотое правило» нравственности.

61. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

4.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);

- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

4.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты,

творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20

итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30
Итого	80

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

4.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в ПО АНО «ПКЭИП» в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка выставляется по пятибалльной системе для экзамена и для дифференцированных зачетов.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в ПО АНО «ПКЭИП».

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 5 «отлично»
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий – 4 «хорошо»
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий – 3 «удовлетворительно»
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания – 2 «неудовлетворительно»
0 рейтинговых баллов	не аттестован

5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОГСЭ 02. «Психология общения» проводится в виде дифференцированного зачета.

5.1. Перечень вопросов к диф.зачету

1. Понятие «общение: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
4. Роль эмоций и чувств в общении.
5. Самопрезентация в общении.
6. Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.
7. Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
8. Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
9. Понятие социальной рефлексии.
10. Понятие каузальной атрибуции.
11. Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
12. Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
13. Трансактный анализ.
14. Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Дитя», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
15. Треугольник С. Карпмана.
18. Правила ведения деловой беседы и убеждения.
20. Копинг-стратегии.
21. Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
22. Источники конфликта, эскалация.

23. .Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия.
Поведение в конфликтных ситуациях.

6. Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,
дополнительной литературы

Основная литература:

1. Аминов, И. И., Психология общения: учебник / И. И. Аминов. — Москва: КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293>
2. Маслова, Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787>
3. Пшеничникова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>
4. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194>

Дополнительная литература:

1. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88339>
2. Козловская, Н. В. Психология общения: учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92591>

Информационные справочные и поисковые системы:

1. Консультант Плюс
 2. Юридическая справочная система «Система Юрист»
- Электронные библиотеки:
1. Электронная библиотечная система PROФобразование (<https://profspo.ru>)
 2. Электронная библиотечная система BOOK.ru (<https://book.ru>)