

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Пекаревский Борис Владимирович  
Должность: Проректор по учебной и методической работе  
Дата подписания: 01.09.2023 14:02:43  
Уникальный программный ключ:  
3b89716a1076b80b2c167df0f27c09d01782ba84

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Фонд оценочных средств по учебной дисциплине

### Психология общения

#### 1. Общие положения

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

КФС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме зачета.

#### 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У 1. выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование.
У 2. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование.
У3. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы.
З1. возможные траектории профессионального развития и самообразования;	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование.
З 2. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы.
З 3. механизмы взаимопонимания в общении	Фронтальный и индивидуальный опрос. Тестирование.

3 4. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Фронтальный и индивидуальный опрос.
3 5. психологические основы деятельности коллектива	Фронтальный и индивидуальный опрос.
3 6 роли и ролевые ожидания в общении;	Фронтальный и индивидуальный опрос. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы.
3 7 . этические принципы общения.	Фронтальный и индивидуальный опрос. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы.

### 3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У 1. выстраивать траектории профессионального и личностного развития	устный опрос	зачет
У 2. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	устный опрос	зачет
У3. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	устный опрос	зачет
31. возможные траектории профессионального развития и самообразования;	устный опрос	зачет
3 2. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	тестирование	зачет
3 3. механизмы взаимопонимания в общении	тестирование	зачет
3 4. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	тестирование устный опрос	зачет

3 5. психологические основы деятельности коллектива	устный опрос	зачет
3 6 роли и ролевые ожидания в общении;	устный опрос, тестирование	зачет

#### **4. Структура контрольного задания.**

##### **Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.**

##### **Логические задания и проблемные вопросы**

1. Приведите примеры значимости потребности в общении у животных и человека.
2. Что означает фраза Б. Паскаля «Я написал длинное письмо, потому что у меня не было времени написать короткое»?
3. У китайцев есть пословица: «Тот, кто мягко ступает, далеко продвинется на своем пути». Оцените это высказывание с точки зрения психологии общения.

##### **Тесты:**

Время выполнения 10 мин

##### **Вопрос 1. Недостаток общения у ребенка приводит к недоразвитию...**

1. эмоциональной сферы психики
2. интеллектуальной сферы психики
3. организма ребенка
4. организма и психики ребенка в целом

##### **Вопрос 2. Человек не сможет освоить язык, если он был исключен из человеческого социума...**

1. в первый год жизни
2. в первые два года жизни
3. в первые три года жизни
4. в первые четыре года жизни

##### **Вопрос 3. Госпитализм – это**

1. синдром общего отставания в развитии из-за дефицита общения
2. синдром повышенной тревожности из-за невозможности уединиться
3. склонность к подчинению у детей, воспитанных в детских домах

##### **Вопрос 4. Потребность в аффилиации – это потребность...**

1. В общении ради общения
2. В общении ради получения информации
3. В общении ради удовлетворения потребности во власти

##### **Вопрос 5. Информация, с точки зрения К. Шэннона – это...**

1. Объективные факты о мире
2. Факты и их субъективная интерпретация
3. То, что снижает неопределенность

## **Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга**

### **Логические задания и проблемные вопросы**

1. Какова функция социальных стереотипов?
2. Приведите примеры национальных автостереотипов и гетеростереотипов, проявляющихся в пословицах и поговорках.
3. С какими социальными изменениями связано появление науки об имидже?

### **Тесты:**

Время выполнения 10 мин

**Вопрос 1. Восприятие человека человеком носит специальное название...**

1. эмпатии
2. рефлексии
3. социальной перцепции
4. аттракции

**Вопрос 2. Частью самопрезентации является...**

1. рассказ о себе
2. использование парфюма
3. стиль электронной переписки
4. все вышеперечисленное

**Вопрос 3. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:**

1. рефлексия;
2. эмпатия;
3. идентификация;
4. стереотипизация.

**Вопрос 4. Когда первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке - на оценку его отдельных качеств, это явление называется**

1. эффектом «ореола»;
2. эффектом «проецирования»;
3. эффектом «авансирования»;
4. эффектом «последней информации».

**Вопрос 5. «Имидж» в переводе с английского языка означает:**

1. впечатление;
2. образ;
3. оценка.
4. самооценка

## Тема 1.3. Общение как межличностное взаимодействие

### Логические задания и контрольные вопросы

1. В чем проявляются плюсы и минусы авторитарного стиля управления общением?
2. Перечислите факторы выбора человеком психологической позиции в ситуации общения («Родитель», «Взрослый», «Ребенок»).
3. Эксперимент Дойча: два человека, один из которых является сообщником экспериментатора. Сообщник экспериментатора ведёт себя заранее обговоренным образом. Второй человек об этом не знает. Наивный испытуемый мог действовать либо в жёсткой конкурентной манере – выигрыш может быть только за счёт проигрыша другого (результат с нулевой суммой), либо действовать так, чтобы позволять выиграть и другому, но в таком случае размер выигрыша будет меньше. Как, на ваш взгляд, будет связано поведение второго человека (кооперация или конкуренция) с выбором стиля поведения первым – «сообщником»?

### Тесты:

Время выполнения 10 мин

#### **Вопрос 1. Интерактивная сторона общения заключается в**

1. Обмене информации
2. Взаимном влиянии сторон
3. Организации совместной деятельности

#### **Вопрос 2. «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» - позиции взаимодействия в концепции**

1. Эрика Берна
2. Вирджинии Сатир
3. Эверетта Шострома

#### **Вопрос 3. К типам конкуренции относится...**

1. соревнование
2. конфронтация
3. конфликт
4. все вышеперечисленное

#### **Вопрос 4. Дополняющие трансакции способствуют...**

1. Конфликту
2. Продолжению коммуникации
3. Прерыванию коммуникации

#### **Вопрос 5. «Давайте обсудим сложившуюся ситуацию» - вероятнее всего, эта трансакция из позиции...**

1. Ребенка

2. Взрослого
3. Родителя

## **Тема 1.4. Общение как обмен информацией**

### **Логические задания и контрольные вопросы**

1. Назовите основные половозрастные особенности общения.
2. Как вы считаете, почему книга А. Пиза «Язык телодвижений» стала бестселлером, а сериал «Обмани меня», посвященный анализу мимики собеседников, оказался так популярен?
3. Посоветуйте правила вербальной и невербальной коммуникации человеку, которому нужно завоевать авторитет в коллективе.

### **Тесты:**

Время выполнения 10 мин

**Вопрос 1. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:**

1. текстовую форму сообщения;
2. слова;
3. интонацию;
4. мимику и жесты.

**Вопрос 2. Вербальные коммуникации – это:**

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

**Вопрос 3. Стилистический барьер общения возникает:**

1. из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
2. из-за невнятной речи;
3. из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
4. из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

**Вопрос 4. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:**

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

**Вопрос 5. Барьер общения, связанный с различием в социальных статусах собеседников:**

1. фонетический

2. семантический
3. отрицательных эмоций
4. авторитета

## **Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики**

### **Логические задания и контрольные вопросы**

1. Фридрих Великий высказал такую мысль: «Невозможно долго выдерживать напускную роль; лучше уж быть самим собою». Как реализовать такую установку в ситуации делового общения?
2. Назовите особенности общения с коллегами и руководителем.
3. Как завершить деловую беседу?

### **Тесты:**

Время выполнения 10 мин

**Вопрос № 1. Самым низким среди перечисленных (по А. Б. Добровичу) является \_\_\_\_\_ уровень общения**

1. духовный
2. манипулятивный
3. деловой
4. стандартный

**Вопрос 2. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:**

1. непринужденность;
2. неопределенность;
3. принудительность;
4. разобщенность

**Вопрос 3. К признакам делового общения относится:**

1. целенаправленность;
2. регламентация нормативными документами;
3. функционально-ролевой характер,
4. все вышеперечисленное

**Вопрос 4. Модель поведения человека, объективно заданная социальной позицией личности в системе ее отношений – это**

1. социальный статус;
2. личность
3. социальная роль
4. самопрезентация

**Вопрос 5. На результативность деловой беседы влияют:**

1. Авторитетность и компетентность специалиста;
2. важность и значимость беседы для участников;
3. особенность личности человека, с которым проводится беседа
4. все вышеперечисленное

**Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики**

**Логические задания и контрольные вопросы**

1. Является ли конфликт негативным или позитивным событием в истории взаимодействия сторон?
2. Какие особенности личности человека увеличивают частоту конфликтов в его жизни?
3. В каких случаях полезно избегать конфликта?

**Тесты:**

Время выполнения 10 мин

**Вопрос 1. Конфликт в переводе с латинского означает:**

1. соглашение;
2. столкновение;
3. существование.
4. война

**Вопрос 2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

1. наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
2. наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
3. наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
4. наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

**Вопрос 3. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

1. конструктивными;
2. деструктивными;
3. реалистическими.

**Вопрос 4. Конфликт равен:**

1. конфликтная ситуация + инцидент;
2. конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
3. конфликтные отношения + инцидент.

### **Вопрос 5. Конфликтогены – это:**

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
2. проявления конфликта;
3. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
4. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

### **Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

#### **Логические задания и контрольные вопросы**

Время выполнения 1 ч

Как вести себя во время возражений?

Какие способы опровержения замечаний собеседника вы знаете?

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| А) каузальная атрибуция; | Б) идентификация; |
| В) эмпатия;              | Г) подражание;    |
| Д) аттракция;            | Е) конформность   |

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?  
Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
- б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
- в) информация, передаваемая в межличностных контактах от одного к другому.

А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?

Что такое интеракция?

## **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре**

### **Логические задания и контрольные вопросы**

1. Каковы предпосылки формирования этических норм в человеческой культуре?
2. Какие нормы и правила поведения приняты в современном обществе, но были бы недопустимы в прошлом веке?
3. Как вы относитесь к высказыванию «Цель оправдывает средства»? Аргументируйте свой ответ.

### **Тесты:**

Время выполнения 10 мин

#### **Вопрос 1. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве**

1. Объекта, на который направлено мое действие;
2. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
3. Человек человеку – волк. Такова природа человека.

#### **Вопрос 2. Предмет этики -**

1. культура;
2. мораль;
3. прекрасное;
4. социальные отношения

#### **Вопрос 3. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности (коллектива), основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:**

1. авторитет;
2. имидж;
3. престиж;
4. репутация

#### **Вопрос 4. Что должно лежать в основе служебных контактов?**

1. взаимный интерес;
2. интересы дела;
3. собственные амбиции;
4. социальные и политические проблемы

#### **Вопрос 5. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?**

1. психологию делового общения;
2. служебный этикет;
3. технику делового общения;

4. все ответы верны;

#### **4.6. Примерные вопросы устного контроля.**

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Уровни общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
6. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
7. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
8. Особенности межличностного взаимодействия.
9. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
10. Ролевое поведение.
11. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
12. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
13. Структура и специфика убеждения.
14. Особенности социальных стереотипов.
15. Виды и приемы манипулирования.
16. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
17. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Особенности общения с детьми разного возраста.
20. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

#### 4.7. Перечень вопросов к зачету

1. Понимание социальной перцепции. Эффекты и точность социальной перцепции.
2. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
3. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
4. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
5. Характеристики позиций взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна.
6. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
7. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
8. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
9. Конфликт как форма межличностного взаимодействия: основные характеристики
10. Технология разрешения конфликта
11. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
12. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
13. Правила общения по телефону.
14. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
15. Особенности вербальной коммуникации.
16. Функции невербального общения.
17. Функции вербального общения.

18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.

19. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.

20. Барьеры общения.