

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Психология общения»

Специальность: 37.05.01 Клиническая психология

Кафедра: общей и клинической психологии

Форма обучения: очная

1. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Психология общения» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины «Психология и педагогика». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. Перечень оценочных средств

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и видов оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Этап формирования компетенции	Контролируемые разделы дисциплины	Оценочные средства
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (-ых) языке (-ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-6 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (-ых) языке (-ах), для академического и профессионального взаимодействия ПК-9 - Способен и готов к организации и предоставлению психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп, к психологическому консультированию, разработке и осуществлению личностно- и социально-ориентированных программ психотерапии, коррекции и реабилитации ПК-13 - Способен к взаимодействию с работниками в области охраны психического здоровья в подготовке межведомственных команд по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам, пациентам)	текущий	Теория общения Социально-психологические проблемы общения.	Тест
	текущий	Психология конфликта.	Тест Творческое задание
	текущий	Психология делового общения	Тест

4. Содержание оценочных средств текущего контроля

Текущий контроль по дисциплине осуществляется при проведении: тест, творческое задание

4.1. Задания текущего контроля для оценки компетенций

4.1.1. Задания для оценки компетенции (УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13)

Все оценочные средства, относящиеся к этой компетенции. Пример:

Тест

1. На этом уровне анализа проблемы общения главный акцент делается на анализе элементарных единиц общения или трансакций.

- а) мезауровень
- б) макроуровень
- в) микроуровень

2.

3. Эта функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

- а) Регуляционная
- б) Регуляционно-коммуникативная
- в) Регуляционно-аффективная
- г) Регуляционно-интерактивная

4. По содержанию общение может быть:

- а) биологическое
- б) социальное
- в) непосредственное
- г) мотивационное

5. По целям общение может быть:

- а) биологическое
- б) косвенное
- в) непосредственное
- г) мотивационное
- д) прямое

6. По средствам общение может быть:

- а) биологическое
- б) кондиционное
- в) социальное
- г) мотивационное
- д) прямое

7. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию _____, и человек, принимающий ее _____), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.

8. Такая информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.

- а) побудительная
- б) стимулирующая
- в) констатирующая
- г) мотивирующая

9. Оптико-кинетическая знаковая система включает в себя:
- а) жесты и мимику
 - б) темп и тональность речи
 - в) пространство и дистанцию между собеседниками
 - г) включение в речь пауз, смеха, вздохов и т.д.
10. Экстралингвистическая система включает в себя:
- а) жесты и мимику
 - б) темп и тональность речи
 - в) пространство и дистанцию между собеседниками
 - г) включение в речь пауз, смеха, вздохов и т.д.
11. Социальной дистанции в общении соответствует именно это расстояние.
- а) 45-120 см
 - б) 120-400 см
 - в) 400-750 см
12. К методам воздействия относятся убеждение, принуждение, внушение, заражение, подражание. Какие из них действуют на неосознаваемом уровне психики?
- а) внушение
 - б) убеждение
 - в) принуждение
 - г) заражение
 - д) подражание
13. Формы межличностного воздействия могут быть:
- а) речевые и невербальные
 - б) принудительные и добровольные
 - в) речевые и наглядные
 - г) письменные и устные
14. Критерии эффективности воздействия делятся:
- б) стратегические и тактические
 - в) долговременные и кратковременные
 - г) плодотворные и бесплодные
15. Эта функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.
- а) Регуляционная
 - б) Регуляционно-коммуникативная
 - в) Регуляционно-аффективная
 - г) Регуляционно-интерактивная
16. Такая информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.
- а) побудительная
 - б) стимулирующая
 - в) констатирующая
 - г) мотивирующая
17. Оптико-кинетическая знаковая система включает в себя:
- а) жесты и мимику

- б) темп и тональность речи
- в) пространство и дистанцию между собеседниками
- г) включение в речь пауз, смеха, вздохов и т.д.

18. Социальной дистанции в общении соответствует именно это расстояние.

- а) 45-120 см
- б) 120-400 см
- в) 400-750 см

19. Коммуникативная сторона общения – это общение как...

- А) обмен информацией
- Б) взаимодействие
- В) восприятие
- Г) влияние

20. _____ слушание помогает услышать собеседника, прояснить суть его речи, лучше запомнить содержание беседы, управлять эмоциональной стороной беседы, наладить контакт с человеком, понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника.

- А) пассивное
- Б) активное
- В) открытое
- Г) внешнее

21. Перцептивная сторона общения – это общение как...

- А) обмен информацией
- Б) взаимодействие
- В) восприятие
- Г) влияние

22. Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения.

- А) контрманипуляция
- Б) манипуляция
- В) аргументация
- Г) контраргументация

23. Интерактивная сторона общения – это общение как...

- А) обмен информацией
- Б) взаимодействие
- В) восприятие
- Г) влияние

23. Люди, с преобладанием этой модальности, говорят очень быстро и громко, при разговоре смотрят вверх и используют слова зрительного восприятия: видеть, красиво, посмотри.

- А) визуалы
- Б) аудиалы
- В) кинестетики

24. Люди, с преобладанием этой модальности, воспринимают информацию посредством слуха, темп речи у них медленный, говорят тихо, используют слова слухового восприятия: слушать, послушай и т.п.

- А) визуалы
- Б) аудиалы
- В) кинестетики

25. Люди, с преобладанием этой модальности, воспринимают мир посредством прикосновений и чувственных ощущений. Они говорят медленно, с придыханием, при разговоре голова наклонена вправо и вниз.

- А) визуалы
- Б) аудиалы
- В) кинестетики

26. В чем суть техники «эхо»?

А) краткая передача сути высказывания партнера, начиная со слов "правильно ли я тебя понял, что ты..."

Б) высказывание предположения об истинном значении сказанного, об его причинах или целях. Здесь можно использовать оборот "могу ли я предположить, что ты..."

В) дословное воспроизведение последних слов партнера с вопросительной интонацией;

27. К этим помехам слушанию относится: неумение отключить свои мысли, которые кажутся гораздо значительнее и важнее, чем то, что прямо сейчас говорит партнер; попытка вставить свою реплику в монолог говорящего, чтобы создать диалог; мысленная подготовка ответа (обычно возражения).

- А) внутренние помехи
- Б) внешние помехи
- В) барьеры общения

28. К этим помехам слушанию относится: например собеседник говорит недостаточно громко или вообще шепотом, обладает яркими манерами, которые отвлекают от сути его речи, монотонно «бубнит» или, наоборот, «глочет» слова, говорит акцентом, вертит в руках посторонние предметы, непрерывно поглядывает на часы, суетится и т.п.

- А) внутренние помехи
- Б) внешние помехи
- В) барьеры общения
- Г) внешние механические помехи

29. К этим помехам слушанию относится: шум транспорта, звуки ремонта, постоянное заглядывание в кабинет посторонних, телефонные звонки, а также некомфортные условия в помещении (жарко или холодно), плохую акустику, неприятные запахи и т.д.

- А) внутренние помехи
- Б) внешние помехи
- В) барьеры общения
- Г) внешние механические помехи

30. Какие фразы относятся к технике «поощрение»?

А) "Вы, кажется, очень расстроены?", «Я разделяю вашу озабоченность данным вопросом...», Вы кажется расстроены этим фактом...?

Б) "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно"

В) "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?"

Г) "Итак, подводя итог сказанному..." В результате....

31. Какие фразы относятся к технике «уточнение/прояснение»?

- А) "Вы, кажется, очень расстроены?", «Я разделяю вашу озабоченность данным вопросом...», Вы кажется расстроены этим фактом...?
Б) "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно"
В) "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?"
Г) "Итак, подводя итог сказанному..." В результате....

32. Какие фразы относятся к технике «подведение итогов»?

- А) "Вы, кажется, очень расстроены?", «Я разделяю вашу озабоченность данным вопросом...», Вы кажется расстроены этим фактом...?
Б) "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно"
В) "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?"
Г) "Итак, подводя итог сказанному..." В результате....

33. Какие фразы относятся к технике «выражение сочувствия/эмпатия»?

- А) "Вы, кажется, очень расстроены?", «Я разделяю вашу озабоченность данным вопросом...», Вы кажется расстроены этим фактом...?
Б) "Да-да...", "Я вас слушаю", "Очень интересно"
В) "Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?"

34. Так называется способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения

- А) манипуляция
Б) контрманипуляция
В) аргументация

35. Суть этой техники в следующем: собеседник намекает на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо.

- А) «ложный стыд»
Б) «недосказанность в связи с особыми мотивами»
В) «демонстрация обиды»
Г) «использование непонятных слов в общении»

36. Суть этой техники в следующем: собеседник использует ложный довод, с которым оппонент не спорит, после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь всеуслышания расписаться в собственной некомпетенции.

- А) «ложный стыд»
Б) «недосказанность в связи с особыми мотивами»
В) «демонстрация обиды»
Г) «использование непонятных слов в общении»

37. Суть этой техники в следующем: собеседник уходит от ответа, изображения обиду на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?!»)

- А) «ложный стыд»
Б) «недосказанность в связи с особыми мотивами»
В) «демонстрация обиды»
Г) «использование непонятных слов в общении»

38. Так называется высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции, с целью изменение отношения собеседника к данному решению или позиции.

- А) аргументация

- Б) манипуляция
- В) демонстрация

Творческое задание

1. "Невербальная коммуникация". Исследуйте и проанализируйте роль невербальных средств общения (жесты, мимика, телосложение) в процессе межличностного взаимодействия.

2. "Эмпатия в общении". Рассмотрите важность и роли эмпатии в успешном общении. Проанализируйте примеры из жизни, где эмпатия была ключевым фактором в улучшении отношений.

3. "Влияние социальных медиа на общение". исследуйте, как использование социальных сетей влияет на межличностное общение. Проанализируйте плюсы и минусы такого воздействия.

4. "Межкультурное общение". Рассмотрите особенности межкультурного общения. Исследуйте, какие культурные различия могут возникнуть в процессе взаимодействия и как с ними можно справиться.

5. "Конфликты в общении". Проанализируйте типичные сценарии конфликтов в межличностном общении и предложите стратегии и методы их разрешения.

6. "Влияние технологий на общение". Рассмотрите, как различные технологии (видеозвонки, мессенджеры, социальные платформы) влияют на качество и характер межличностного общения.

7. "Манипуляции в общении". Исследуйте приемы манипуляции в процессе общения и определите способы защиты от них.

8. "Развитие навыков активного слушания". Предложите практические упражнения и методики для развития навыков активного слушания, которые содействуют более эффективному общению.

9. "Роль коммуникации в лидерстве". Исследуйте, какие навыки общения необходимы для успешного лидерства. Проанализируйте примеры из жизни успешных лидеров.

10. "Психология онлайн-обществ". Рассмотрите особенности общения в виртуальных сообществах. Проанализируйте, как формируются отношения в онлайн-среде и какие вызовы это представляет для психологии общения.

5. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в виде экзамена.

Итоговый контроль по дисциплине осуществляется в форме: вопросов к экзамену

5.1. Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений и опыта деятельности

5.1.1. Вопросы к экзамену (контрольные вопросы) по дисциплине

№ п/п	Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1	Сущность общения. Структура общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
2	Цели, содержание и средства общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
3	Функции общения. Стили и виды общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
4	Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
5	Эффекты межличностного восприятия (первичности, новизны, ореола, стереотипа).	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
6	Коммуникативные барьеры в общении.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
7	Вербальные средства общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
8	Способы вербального воздействия (убеждение, внушение).	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13

9	Психологические аспекты убеждения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
10	Внушение как явление и как технология.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
11	Невербальные средства общения. Цели и задачи невербального общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
12	Понятие конфликта и его социальная роль.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
13	Классификация конфликтов. Виды педагогических конфликтов.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
14	Причины и последствия конфликтов.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
15	Динамика конфликта. Завершение конфликтов.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
16	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
17	Способы эффективного ведения переговоров.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
18	Стадии ведения переговоров. Этические нормы переговорного процесса.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
19	Стрессы и стрессовые ситуации, их влияние на общение.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
20	Деловое общение в психологии.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
21	Виды и формы делового общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
22	Психология сотрудничества.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
23	Культура речи делового человека.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
24	Публичное выступление как процесс.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
25	Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Требования к выступлению.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
26	Имидж и самопрезентация как факторы эффективного общения педагога.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
27	Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Технология формирования имиджа педагога.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
28	Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
29	Деловой этикет. Правила этикета.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
30	Национальные особенности этикета.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
31	Понятие общения в психологии. Основные функции общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
32	Коммуникативная функция общения. Текст и подтекст коммуникативного поведения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
33	Построение речевого высказывания. Виды высказываний. Психологическое содержание «Я-высказывания», «Ты-высказывания».	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
34	Особенности невербальной коммуникации, ее виды. Психологическое значение невербального поведения в общении.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
35	Психологические механизмы межличностной перцепции: сензитивность, эмпатия, рефлексия.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
36	Каузальная атрибуция и ее механизмы: идентификация, стереотипизация, социальная установка, эффект ореола.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
37	Интерактивная функция общения и ее психологические механизмы.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
38	Социальные роли и ролевые ожидания. Социальные стереотипы. Стереотипное и ролевое поведение в общении.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
39	Психологические роли в общении.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
40	Анализ «эго-состояний» личности по Э.Берну	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
41	Трансакции. Трансакционный анализ. Виды трансакций. «Сценарии» поведения в общении.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
42	Монологическое и диалогическое общение.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
43	Психологическая характеристика ненасильственной коммуникации (М.Розенберг). Основные принципы и правила межличностного ненасильственного взаимодействия.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
44	Шаги в построении ненасильственного общения как этапы построения речевого высказывания.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
45	Безоценочное общение. Освобождение высказывания от	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13

	оценки и интерпретации.	
46	Открытое и закрытое выражение чувств. Причины, способы выражения, психологические последствия.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
47	Конфликты в общении, их психологические причины и способы конструктивного разрешения. Виды поведения в конфликтах.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
48	Активное слушание, его виды, психологическое содержание. Результаты активного слушания.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
49	Общение как диалог. Трехкомпонентная структура общения по В.Н. Мясищеву.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
50	Окно Джогари, его психологическая характеристика. Изменение внутренних пространств личности в процессе общения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
51	Уверенное поведение в общении, его отличие от неуверенного и агрессивного поведения. Источники и проявления уверенного поведения.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
52	Понятие психологической манипуляции в межличностном взаимодействии.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
53	Альтруизм и помогающее поведение	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
54	Неформальное общение и его особенности.	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
55	Значение игр для опыта человеческого общения	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
56	Проблемы совместимости в группе	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
57	Функции и формы ритуального поведения	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
58	Цели и факторы эффективного слушания	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
59	Правила, стратегии и тактики речевой коммуникации	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13
60	Феномен личного влияния	УК-4, УК-6, ПК-9, ПК-13

5.1.2. Тестовые вопросы к экзамену по дисциплине не предусмотрены

6. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Оценивание результатов обучения по дисциплине формируется из оценки за ответы на экзаменационные вопросы промежуточного контроля (достаточный критерий – оценка «удовлетворительно» или выше).

6.1. Критерии оценивания для промежуточной аттестации по дисциплине

6.1.1. Критерии оценивания результатов теста промежуточного контроля:

- оценка «5» баллов («отлично») – 90-100% ответов на вопросы теста даны верно;
- оценка «4» балла («хорошо») – 80-89% ответов на вопросы теста даны верно;
- оценка «3» балла («удовлетворительно») – 70-79% ответов на вопросы теста даны верно;
- оценка «2» балла («неудовлетворительно») – менее 70% ответов на вопросы теста даны верно.

6.1.2. Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации по дисциплине

Для экзамена:

Индикаторы компетенции	Оценки сформированности компетенций			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок

Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения профессиональных задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных профессиональных задач
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Разработчик:

Фомина Наталья Вячеславовна, канд. психол. наук, доцент, доцент кафедры общей и клинической психологии ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России.

15.01.2024 г.