

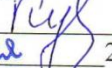
Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Хатямов Рушан Фаритович  
Должность: Директор филиала СамГУПС в г. Пензе  
Дата подписания: 12.05.2021 19:40:24  
Уникальный программный ключ:  
98fd15750393b14b837b6336369ff46764a01e8ae27bb7c6fb7394f99821e0ad

Приложение  
к ППССЗ по специальности 23.02.04  
Техническая эксплуатация подъёмно-  
транспортных, строительных, дорожных  
машин и оборудования (по отраслям)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине**  
**ОГСЭ.03 Психология общения**  
**реализуемой в пределах**  
**программы подготовки специалистов среднего звена**  
**в филиале СамГУПС в г. Пензе**  
**для студентов очной и заочной форм обучения**  
**Год начала подготовки 2020**

**ОДОБРЕН**

на заседании ЦК «Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл»  
Протокол от «15» мая 2020 г. № 7  
Председатель

 /Л.В. Кувшинова/  
«15» мая 2020 г.

**СОГЛАСОВАН**

Заместитель директора по учебной работе  
филиала СамГУПС в г. Пензе

И.А. Поликанова

«18» мая 2020 г.



Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъёмно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям) и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения

Разработчик: преподаватель филиала СамГУПС в г. Пензе Т. А. Пономарёва

Одобрено

Методическим советом

Филиала СамГУПС в г. Пензе

Протокол от «20» апреля 2020 г. №5

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3. Оценка освоения учебной дисциплины	8
4. Критерии оценивания по результатам текущего, рубежного и итогового Контроля	12
5. Контрольно-оценочные материалы по учебной дисциплине	14
6. Список использованной литературы	29

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### Область применения контрольно-измерительных материалов

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения».

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля, рубежного контроля и промежуточной аттестации.

ФОС разработаны на основе ФГОС СПО для всех специальностей и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения».

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01–09 ПК 3.1- 3.2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

<b>Результаты обучения (умения, знания, освоенные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p>	<p>Использует информационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. Анализирует и оценивает информацию для личностного развития.</p> <p>Составляет устный ответ в соответствии с нормами этикета.</p> <p>Умеет владеть собой в сложных ситуациях.</p> <p>Осуществляет поиск и оценивает информацию для личностного развития.</p> <p>Умеет оценивать ситуацию для решения вопроса.</p> <p>Использует приемы саморегуляции в процессе межличностного общения.</p> <p>Умеет владеть собой в сложных ситуациях.</p> <p>Осуществляет поиск и</p>	<p>Текущий контроль: индивидуальный и фронтальный опрос в ходе аудиторных занятий, контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий.</p> <p>Итоговый контроль: зачет.</p>

Результаты обучения (умения, знания, освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</p> <p>-организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>-решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;</p> <p>-осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>-использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;</p> <p>- работать в коллективе и</p>	<p>оценивает информацию для личностного развития.</p> <p>Умеет оценивать ситуацию для решения вопроса.</p> <p>Принимает решения в сложных, нестандартных ситуациях. Знает эффективные методы общения в коллективе.</p> <p>Знает свою роль в деловой ситуации и понимает принципы общения в данной ситуации.</p> <p>Знает психологические аспекты делового общения.</p> <p>Знает и понимает значение профессиональной этики.</p> <p>Знает моральные нормы общения</p>	

<b>Результаты обучения (умения, знания, освоенные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>- ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;</p> <p>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;</p> <p>- быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>		

### 3 Оценка освоения учебной дисциплины

#### Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат знания и умения, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины имеет следующие виды: входной, текущий и рубежный.

Входной контроль знаний студентов проводится в начале изучения дисциплины с целью определения освоенных знаний и умений (базовых) в рамках изучения общеобразовательных дисциплин, а также выстраивания индивидуальной траектории обучения студентов.

Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Текущий контроль проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Формы текущего контроля (практическая работа, контрольная работа, тестирование, опрос, выполнение рефератов (докладов), подготовка презентаций, наблюдение за деятельностью обучающихся и т.д.) выбираются преподавателем, исходя из методической целесообразности.

Рубежный контроль является контрольной точкой по завершению отдельного раздела учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированный зачет по окончании изучения дисциплины.

#### Оценка устных ответов учащихся.

Устный опрос является одним из основных способов учета знаний учащихся по психологии общения.

Развернутый ответ ученика должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа ученика надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.
- 4) Отметка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки ученика отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных учеником на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы учащегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

**Итоговое тестирование**, проводимое в конце семестра, проверяет подготовку учащихся, как правило, по всем изученным темам



Балл	Степень выполнения учащимся общих требований к ответу
«5»	<p>1). Ученик полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий;</p> <p>2). Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.</p>
«4»	<p>Ученик дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.</p>
«3»	<p>Ученик обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы,но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении.</p>
«2»	<p>Если ученик обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке ученика, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>

**Контроль и оценка освоения учебной дисциплины «Психология общения» по разделам.**

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Итоговая аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10		У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.1-ОК.10
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина.	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
<b>Раздел 2. Психология общения.</b>			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10		У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.1-ОК.10
Тема 2.1. Общение - основа человеческого бытия.	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	устный опрос Практическое занятие № 1	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	устный опрос	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	устный опрос Практическое занятие № 2	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	устный опрос Практическое занятие № 3 самостоятельная работа	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
<b>Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.</b>			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10		У.1, У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.1-ОК.10
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные	устный опрос Практическое занятие № 4	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				

характеристики						
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	устный опрос самостоятельная работа	3.1, 3.3 ОК.1-ОК.10				
<b>Раздел 4. Этические формы общения.</b>			компьютерное тестирование	3.1, 3.3 ОК.1- ОК.10		У.1,У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.1- ОК.10
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	устный опрос Практическое занятие № 5	3.1, 3.4 ОК.1-ОК.10				
<b>Итоговое занятие</b>					Диф.зачет	У.1,У.2, 3.1, 3.2, 3.3, ОК.1- ОК.10

## 4 Критерии оценивания по результатам текущего, рубежного и итогового контроля

### Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *Психология общения*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Критерии для оценивания устного ответа на уроках Психологии общения  
Оценка «5» ставится, если ученик:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает меж предметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутри предметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию учителя.

Оценка «4» ставится, если ученик:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой,

учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится, если ученик:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированное, фрагментарно, не всегда последовательно.

2. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

3. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

4. Испытывает затруднения в применении знаний, при объяснении конкретных явлений на основе теорий, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

5. Отвечает неполно на вопросы учителя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

6. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится, если ученик:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

2. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

3. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

4. Не может ответить ни на один их поставленных вопросов.

5. Полностью не усвоил материал.

Оценка «1» ставится, если ученик:

1. Отказался ответить по теме при неуважительной причине или при полном незнании основных положений темы.

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 95% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 80% – 94% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 79% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

## 5. Контрольно-оценочные материал по учебной дисциплине

### Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля:

#### ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема практической работы:

Определение уровня общительности.

Цель работы:

Определить к какой категории относится данный индивид.

Перечень используемых источников:

1. Конспекты

Содержание и порядок выполнения работы (описание хода работы):

1. Повторить пройденный материал по заданной теме.

2. Ответить на тест опросника.

Опросник В. Ф. Ряховского для определения уровня общительности

Инструкция

Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ — «да», «нет» или «иногда».

Текст опросника

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» — 1 балл, за ответ «нет» — 0 баллов.

Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

30-32 балла — вы явно некоммуникабельны. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий.

25-29 баллов — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2**

Тема практической работы:

Коммуникативный процесс и факторы, способствующие и препятствующие эффективной передаче информации.

Цель работы:

Исследование коммуникативного процесса и факторов, способствующих и препятствующих эффективной передаче информации. Данное практическое занятие должно способствовать развитию навыков успешного общения.

Перечень используемых источников:

2. Конспекты

Содержание и порядок выполнения работы (описание хода работы):

1. Выполнение упражнения «Передай сообщение» невербальными средствами. Обсуждение причин искажения содержания сообщения.

3. Выполнение упражнения «Передай сообщение» вербальными средствами. Выявление и обсуждение факторов, ведущих к потере и искажению текста сообщения.

1. Выполнение упражнения «Передай сообщение» невербальными средствами.

Успешная коммуникация предполагает эффективное использование средств общения.

Основная задача данного этапа сводится к обсуждению возможностей и ограничений невербальных средств коммуникации, а также к демонстрации специфики искажения послания на этапе передачи сообщения.

Для этого студентам предлагается встать в круг в расслабленной позе с опущенными руками и закрыть глаза. Преподаватель сообщает, что передаст послание с помощью тактильно-кинестетических средств (прикосновения, поглаживания, похлопывания и т.д.) или вправо, или влево от себя, которое каждый получивший должен максимально точно передать соседу.

Например, пожать запястье правой руки, три раза хлопнуть по правому плечу и прикоснуться на пять секунд к затылку. Преподаватель даёт команду всем открыть глаза, когда очередь передавать послание доходит до последнего перед ним студента. Все имеют возможность увидеть, как послание трансформировалось за время передачи.

Задача студентов – проанализировать, на каком этапе и по каким причинам произошло искажение послания; что осложнило процесс интерпретации невербального поведения.

В заключение, преподаватель может напомнить о правилах невербальной коммуникации: использование невербальных знаков должно быть определённым и узнаваемым; мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»); наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков

(«декодировать»).

2. Выполнение упражнения «Передай сообщение» вербальными средствами.

Задачей следующего этапа является исследование процесса искажения информации при её неоднократной передаче вербальными средствами. Для демонстрации этого процесса используется известная детская игра «Испорченный телефон».

Все студенты, кроме одного, на время покидают помещение. Преподаватель передаёт оставшемуся студенту сообщение, содержащее много единиц информации: имена, цифры, даты, названия, события и т.д. Студенты возвращаются по одному, прослушивают сообщение и передают следующему входящему. Каждый может задать уточняющие вопросы и записать, если захочет.

Однако в инструкции преподаватель об этом не напоминает.

В процессе игры большинство студентов имеют возможность наблюдать за процессом искажения информации во время её передачи. По окончании игры каждый может высказаться о тех трудностях, с которыми он столкнулся при передаче сообщения, рассказать о тех приёмах, которыми он воспользовался для сохранения информации.

Исследуя стадии и причины происшедшего искажения в содержании послания, студенты могут обобщить свой и чужой опыт и выработать навыки работы с информацией.

Примерные текстовые сообщения для передачи:

Сообщение № 1.

«Передайте, пожалуйста, Фёдору, чтобы он забрал из прачечной бельё до 16:00 и доплатил 50 рублей за крахмал. Звонила Наталья Петровна. Она прилетает из Москвы на конференцию в 19:00 Вечера, но её встречать не надо. Некому забрать Ванечку из садика. Если Фёдор не сможет, пусть позвонит и сообщит до 17:00, не позже. Семинар по психологии переносится на три дня. Да, всем привет от Татьяны Николаевны!».

Сообщение № 2.

«Передайте Герману Васильевичу, что звонила его жена и просила заехать в ювелирную мастерскую к 15:00 и забрать фамильное кольцо с изумрудами, так как она в это время будет у косметолога. Трансконтинентальный экспресс прибывает вместо четвертого на седьмой путь. Необходимо встретить японскую делегацию и разместить их в гостинице «Серебряный бор» по Волоколамскому шоссе. Прибывающего вместе с ними ученого из Германии Курта Райнигена, необходимо доставить в гостиницу «Центральную», где в конференц-зале в 16:00 состоится конференция по проблеме воздействия гамма-излучений на психику человека. Радиограмма в охотничье хозяйство «На привале» за номером 569/14 отправлена с опозданием в 3 часа, так что, ответ придет только завтра».

Сообщение № 3.

«В море терпит бедствие рыболовецкое судно «Сангни». Из - за поломки кривошипношатунного механизма и пробойны левого борта вышла из строя система лазерной навигации. В настоящий момент судно не ремонтнопригодно. К месту аварии был отправлен транспортный самолет ИЛ-120/126 с командой спасателей Ливицкого Андрея Игоревича и произведена эвакуация личного состава и наиболее ценного имущества до 19:30. Недалеко от места аварии был обнаружен спасательный плот, в котором находились: кок – Степан Федоров, матрос – Буханкин и корабельный кот Рыжик. Все были эвакуированы и доставлены в местную больницу с диагнозом «переохлаждение». В настоящий момент все спасенные чувствуют себя отлично. За мужество и героизм, проявленные при спасении терпящего бедствие «Сангни», командир спасателей был представлен к награде.

Специальный корреспондент газеты «Вчерашний день»

Дуров А.В.»

Выводы и предложения (по данной практической работе):

Рекомендуется при выполнении данной практической работы использовать индивидуальные конспекты и литературу из прилагаемого списка.

Вопросы для самоконтроля.

1. Назовите три стороны общения.
2. Перечислите уровни общения.
3. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения.
4. Назовите известные вам средства коммуникации.
5. Назовите основные каналы невербальной коммуникации.
6. Что такое «кодирование», «речевое табу» в теории разговора.



### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3**

Тема практической работы:

Влияние первого впечатления на восприятие незнакомого человека.

Цель работы:

Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека.

Перечень используемых источников:

1. Конспекты.

2. Изображения мужчин и женщин с традиционно оформленной внешностью и нарушающих гендерные нормы в оформлении внешнего облика (можно использовать фотографии, изображения из Интернета или печатных изданий, освещающих события из жизни представителей шоу-бизнеса).

Содержание и порядок выполнения работы (описание хода работы):

1. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

2. Экспериментальное исследование первого впечатления о людях с внешним обликом, оформленным в соответствии с традиционными гендерными нормами и с нарушением гендерных норм.

1. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

Студентам предлагается выполнить задание, направленное на осознание алгоритма интерпретации личности по внешнему облику, представляющего собой последовательность следующих этапов:

1) Восприятие физических и поведенческих характеристик объекта.

2) Формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д.

3) Формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия.

Инструкция № 1: Студентам предлагается фотография мужчины средних лет. Необходимо описать образ этого человека.

При описании студентами этого человека важно обращать внимание на то, с каких характеристик началось формирование образа, какие черты оказались стержневыми. Часто студенты начинают описание не с пола, возраста, физических и поведенческих характеристик, а с констатации социальной роли человека, пропуская, таким образом, предшествующие стадии интерпретации (описывают хорошую одежду, предполагают, что это художник или режиссёр, директор крупного центра и т.д.).

Данная ошибка демонстрирует то, что антропологические признаки-сигналы внешности (пол, возраст, этническая принадлежность) чаще всего мы воспринимаем неосознанно. Поэтому в описании это пропускается. Однако именно на их основе достраивается образ воспринимаемого человека. Данное упражнение позволяет обратить внимание на типичные ошибки интерпретации личности по внешности.

Инструкция № 2: Двое студентов выходят из помещения, остальные становятся наблюдателями. Студенты возвращаются по одному по вызову преподавателя. Каждому из них предъявляется фотография одного и того же мужчины. Необходимо описать образ этого человека.

Первому студенту говорится, что это известный писатель, получивший признание во всём мире.

Второму – что это известный бандит.

Как правило, имея различные вводные данные о человеке, студенты описывают одного и того же человека по-разному. В первом случае, награждая его положительными характеристиками, во втором – отрицательными.

Это происходит потому, что социальные эталоны внешнего облика воспринимаются нами как признаки общественного положения воспринимаемого человека и его ролевых функций.

Улавливая во внешнем облике признаки того или иного социального эталона, познающий причисляет воспринимаемого к определённой социальной категории людей и вслед за этим приписывает ему свои стереотипные представления о психологических особенностях этой категории людей.

2. Экспериментальное исследование первого впечатления о людях с внешним обликом, оформленным в соответствии с традиционными гендерными нормами и с нарушением гендерных норм.

Студентам предлагается поучаствовать в экспериментальном исследовании, цель которого – продемонстрировать зависимость симпатии/антипатии по отношению к человеку от оформления его внешности в соответствии с гендерными нормами.

Антропологические признаки-сигналы внешности чаще всего носят информирующий характер. На их основе достраивается образ воспринимаемого человека. В ситуациях, когда по этим сигналам мы не можем определить пол человека, мы испытываем напряжение. К человеку, который нетрадиционным оформлением внешнего облика вводит нас в заблуждение, мы можем начать испытывать негативное отношение. В таком случае признаки-сигналы внешности выполняют не только информирующую, но и регулирующую функцию. Они определяют эмоциональную окраску восприятия. Это может быть или интерес, или отвержение.

Студентам предъявляются изображения мужчин и женщин с традиционно оформленной внешностью и нарушающих гендерные нормы в оформлении внешнего облика, обозначенные порядковыми номерами. Перед этим даётся следующая инструкция. Оцените, пожалуйста, по 4-бальной шкале степень вашей симпатии по отношению к человеку на изображении. Значение «1» будет отражать нейтральное отношение или реакцию, близкую к антипатии, «2» - слабо выраженную симпатию, «3» - средне выраженную симпатию, «4»

- максимальную степень симпатии. Напротив порядкового номера изображения поставьте свою оценку.

Когда группой будут оценены все изображения, необходимо подсчитать средние баллы, полученные по каждому изображению. Чаще всего более высокий балл у изображения людей с традиционно оформленной внешностью по сравнению с изображениями людей неконформным внешним обликом.

Важно обратить внимание на то, что изображения мужчин, нарушающих гендерные нормы в оформлении внешности, чаще получают негативные оценки по сравнению с изображениями женщин.

Дополнения.

По желанию преподавателя можно дополнить или заменить второй и третий этапы практического занятия.

Инструкция. Студентам предъявляются фотографии, на которых изображено какое-либо действие или фотографии группы лиц. Необходимо описать происходящее на предъявленных изображениях. Как правило, в условиях дефицита информации люди начинают приписывать друг другу, как причины поведения, так и чувства, намерения и качества личности. Далее следует обсуждение. Задача студентов – проанализировать сказанное, т.е. студенты должны понять какие внешние атрибуты повлияли на данное суждение: внешний облик, межличностная дистанция, тактильный контакт, одежда, выражение лица и т.д.

Данное упражнение позволяет обратить внимание на типичные ошибки интерпретации личности, причин поведения, чувств в условиях недостаточной информации.

Выводы и предложения (по данной практической работе):

Рекомендуется при выполнении данной практической работы использовать базовый материал и литературу из прилагаемого списка.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите общие закономерности процесса восприятия.
2. От чего зависит точность первого впечатления?
3. Какие характеристики субъекта и объекта восприятия влияют на процесс социальной перцепции?

#### **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4**

Тема практической работы:

Конформность и конформное поведение.

Цель работы:

Изучение конформности как социально-психологического явления.

Перечень используемых источников:

1. Конспекты.

Содержание и порядок выполнения работы (описание хода работы):

1. Знакомство с экспериментами Соломона Аша и Музафера Шерифа.
2. Знакомство с проявлениями конформности (с разными формами конформного поведения).
3. Формулирование основных причин конформного поведения.
1. Знакомство с экспериментами Соломона Аша и Музафера Шерифа.

Социальное влияние можно разделить на два вида – информационное и нормативное. Оба эти влияния вызывают поведение, которое называется конформизмом.

### 1.1. Эксперимент М. Шерифа.

Начало экспериментальному изучению информационного влияния положило исследование Музафера Шерифа, известное в настоящее время как исследование аутокинетического эффекта или самодвижения света. Это явление возникает в том случае, если человек, находясь в совершенной темноте, смотрит на неподвижный источник света. Через какое-то время ему начинает казаться, что свет движется, смещается. Этот эффект возникает из-за того, что источник света всего один и рядом нет другой, референтной светлой точки, с которой можно было бы сопоставить первый. Ведь движение какого-либо объекта мы в состоянии фиксировать лишь в отношении к другим. Когда референтные объекты отсутствуют, то и возникает кажущееся самодвижение.

М. Шериф использовал это явление для того, чтобы изучить, как в условиях неопределённости на человека влияет мнение и суждение других людей. Участников, «наблюдавших» аутокинетический эффект, спрашивали – на какое, по их мнению, расстояние смещается источник света? Исследование выявило любопытную закономерность. Когда людей опрашивали поодиночке, то смещение оценивалось ими как незначительное, к тому же каждый из участников называл своё расстояние.

Но позднее, когда опрос проводился в условиях группы (состоящей из сообщников исследователя), члены которой уверенно, с видом знатоков заявляли о более значительном смещении света, реальные испытуемые также начинали утверждать о большем расстоянии смещения. Кроме того, первоначально сильно различающиеся оценки расстояния смещения света в условиях группы начинали выравниваться, тяготая к единой «общепринятой величине».

Что повлияло на участников и заставило их изменить свои первоначальные впечатления?

Прежде всего, вероятно, новая информация, полученная от «знающих» людей, которые, к тому же, все как один утверждали одно и то же, т.е. выступали, действовали группой. Ведь участники исследования Шерифа в данной экспериментальной ситуации находились в полной неопределённости относительно того, насколько «реально» смещался источник света. И им не оставалось ничего другого, как только полагаться на оценки «знающих» людей.

Таким образом, информационное влияние действует посредством информации – сведений, знаний фактов о жизненных проблемах и ситуациях.

### 1.2. Эксперимент С.Аша.

Нормативное влияние отличается от информационного тем, что содержит в себе побуждение к соблюдению тех или иных социальных норм. Социальное влияние посредством норм, осуществляется сочетанием, с одной стороны, общественных, групповых норм, а с другой – стремлением человека быть «как все», его боязнью непохожести, отличия от других.

Посчитав, что испытуемые в эксперименте Шерифа подпадали под влияние группы исключительно из-за того, что находились в ситуации информационной неопределённости, Аш решил доказать, что в другой ситуации, где будет ясная и однозначная информация, индивид не поддастся влиянию группы незнакомых людей..

Молодым мужчинам, согласившимся на участие в эксперименте, объяснили, что проводятся исследования особенностей визуального восприятия объектов. Настоящей же целью исследования было изучение социального влияния, конкретно – группового давления на индивида. Группе из семи человек, среди которых был один настоящий испытуемый, шестеро – помощники исследователя, предъявлялись две карточки с изображением вертикальных линий. На одной карточке находился отрезок эталон, на другой – три линии для сравнения одна из которых была равна эталону. Задание казалось чрезвычайно лёгким: найти отрезок, равный эталону и назвать его.

В принципе все реальные испытуемые были в состоянии, конечно, выбрать правильный отрезок для сравнения и дать верный ответ, что они и демонстрировали в ходе предварительной контрольной проверки, когда поодиночке давали ответы, без участия группы. Присутствие же группы значительно изменяло поведение испытуемых. Неверные ответы группы часто побуждали настоящих испытуемых давать неправильные ответы.

Стандартная экспериментальная процедура исследования предусматривала 12 эпизодов, когда участнику давалась возможность выбрать свой вариант ответа и где сообщники исследователя влияли на испытуемого, согласованно давая то верные, то неверные ответы. В целом 50 настоящих испытуемых дали 32 % неверных ответов. Таким образом, в среднем давалось около 4 неправильных ответов из 12.

Но средний показатель в данном случае, скорее, искажает, а не проясняет картину. Здесь важно обратить внимание на индивидуальные различия в ответах: 75 % испытуемых давали неверные ответы. Правда, некоторые участники поддавались давлению группы лишь в одном из 12 случаев и, соответственно, лишь один раз отвечали неправильно. В то же время некоторые испытуемые (4 человека или 8 %) соглашались с группой и давали неверные ответы в 10 и более случаях.

Но важно и другое: четверть участников исследования Аша (25 %) смогла противостоять групповому влиянию, и во всех случаях они сообщали правильный ответ.

Следует обратить внимание, что в отличие от испытуемых Шерифа, находившихся в ситуации информационной неопределённости, участники исследования Аша сами точно знали правильный ответ, но, тем не менее, большинство из них либо время от времени, либо всегда давали неправильные ответы.

Дело в том, что испытуемые Аша легко могли выбрать верный отрезок для сравнения, но мнение группы оказывалось более весомым, чем очевидность и здравый смысл. Это и есть действие нормативного влияния. Экспериментальные ситуации Шерифа и Аша побуждали людей к проявлению такого социального качества, как конформность. Поведение, вызванное конформностью, получило название конформизма.

Конформизм – это уступка в ответ на не прямое, т.е. не выраженное в форме требования, но, вместе с тем, ощущаемое индивидом, давление группы, стереотипизирующее его поведение, а так же убеждения и образ мысли.

Конформность – социальное качество, выражающееся в беспрекословном согласии группой.

2. Знакомство с проявлениями конформности (с разными формами конформного поведения).

Студентам для обсуждения предлагаются ситуации, описывающие различные проявления конформного поведения. Они знакомятся с ситуацией и отвечают на поставленные вопросы.

Ситуация № 1.

В американском колледже наступил день вручения дипломов. Церемония проводилась очень торжественно, собралось много родственников, друзей. По условленному знаку 400 выпускников колледжа встали, чтобы выслушать слова президента колледжа: «...тем самым я присуждаю каждому из вас степень бакалавра со всеми сопутствующими ей правилами и привилегиями». Речь окончилась, 25 новоиспечённых выпускников из первого ряда выстроились в очередь за дипломами.

А остальные 375 нервничали, думая про себя: «Было ли сказано, что теперь нужно сесть и ждать своей очереди»? И ни один не сел. Время шло. Половина первого ряда уже получила дипломы. А толпа, стоящая позади, застыла, как заворожённая. Но в голове каждого из стоящих металась мысль: «До нашего ряда очередь может прийти только через полчаса... Мы загораживаем обзор зрителям, сидящим сзади... Почему никто не садится»? И по прежнему никто не сел. Прошло еще две минуты. Человек, управляющий церемонией, чьи команды студенты игнорировали на репетиции, подбежал к первому ряду и сделал лёгкую отмашку садиться. Ни один человек не сел.

Тогда он подошёл к следующему ряду и громко скомандовал: «Сесть!» Через две секунды 375 спасённых блаженствовали на стульях.

Вопросы:

Объясните, чем вызвано поведение выпускников колледжа.

Почему поведение различных индивидуальностей внутри этой большой группы было единообразным?

Было ли принято этими студентами сознательное решение вести себя подобным образом?

Могут быть сделаны следующие выводы:

влияние толпы стирает индивидуальные различия;

в толпе происходит «размывание» ответственности;

в данном случае описывается проявление «бездумной конформности» (бессознательное конформное поведение).

Ситуация № 2.

Для обсуждения используется рассказ об эксперименте С.Аша и его результатах.

Можно для обсуждения использовать эксперимент, проводящийся в одном из детских садов.

Малышам предлагалось попробовать ложку каши и сказать, сладкая она или солёная. Каша находилась в одной тарелке и была с одной стороны тарелки сладкой, а с другой - солёной. Все малыши по очереди пробовали предложенную воспитателем ложку каши и говорили, что она сладкая. Так на самом деле и было. Последнему малышу дали попробовать ложку каши с другой стороны тарелки, т.е. солёную. Ребёнок явно почувствовал, что каша солёная (с трудом её проглотил, сморщился), но в итоге тоже сказал, что каша сладкая.

Вопросы:

Что заставило человека из описанного эксперимента изменить своё мнение?

Получил ли этот человек какую-то выгоду от своего поведения или оно помогло ему избежать каких-то неприятных последствий?

Было ли это решение сознательным?

Было ли давление группы прямым?

Поощрялось ли каким-то образом конформное поведение?

Вывод:

В данной ситуации мы имеем дело с таким проявлением конформности, как одобрение (изменение убеждения и действия в соответствии с социальным давлением).

Ситуация № 3.

Студент по имени Иван и четверо его приятелей смотрят по телевизору предвыборные дебаты кандидатов в президенты. Речь одного из кандидатов производит на Ивана благоприятное впечатление: своей искренностью и открытостью, чувством юмора этот кандидат нравится ему больше, чем его оппонент. Когда выступление закончено, один из приятелей Ивана говорит: «Ишь как соловьём заливается этот жулик! Народ ограбил, теперь можно и шуточки шутить». Остальные единогласно и быстро соглашаются с ним. Ивана эта ситуация озадачивает и даже слегка огорчает.

В конце концов он говорит приятелям: «Да, действительно, он не производит впечатление честного человека. А я-то надеялся...». Впоследствии Иван голосует за того кандидата, который ему понравился с самого начала.

Вопросы:

Что заставило Ивана изменить своё мнение?

Почему изменение мнения не привело к изменению поведения?

Вывод:

В данной ситуации описано такое проявление конформности, как уступчивость (внешние действия хотя и соответствуют давлению группы, однако присутствует личное несогласие).

3. Формулирование основных причин конформного поведения.

В группе проводится обсуждение причин конформного поведения (по всем описанным ситуациям).

Что же заставляет людей прибегать к конформизму?

Во-первых, недостаток информации. Новая информация, полученная от знающих людей, заставляет менять свои первоначальные впечатления.

Во-вторых, нормативное влияние, которое содержит в себе побуждение к соблюдению тех или иных социальных норм.

Все факторы, побуждающие человека к конформизму, условно делятся на внешние и внутренние. Внешние факторы действуют как угроза, внутренние – как потребность.

У индивидов, объединившихся в группы, степень нетерпимости к инакомыслию возрастает многократно. Ведь люди в группе выступают уже не от собственного лица, а от лица группы. Это вселяет в них уверенность в своей абсолютной правоте, с одной стороны, а с другой – порождает неприязнь, а то и ненависть, агрессию ко всем тем, кто чем-то или в чём-то отличается, не соблюдает групповые нормы и «вообще не такой, как все».

В реальной жизни подавляющее большинство людей боится стать изгоями, и этот страх побуждает их к конформизму. Индивиды предпочитают лучше следовать нормам группы, чем оказаться отщепенцами.

Чем больше расхождение между индивидом и группой, тем большее давление он будет испытывать, что, в свою очередь, станет побуждать его к проявлению большей конформности.

Нормативное социальное влияние способно вызвать внешний, показательный конформизм.

Продемонстрировав согласие с групповыми нормами, индивид получает одобрение, приязнь и принятие группы. Но люди проявляют не только внешний конформизм. У них развивается и внутренняя конформность.

Причиной, вызывающей внутреннюю конформность, является информационное влияние.

Человек заинтересован в получении не просто информации о том, как себя вести. Он нуждается в знаниях о том, как вести себя «правильно», как поступать уместно. Сведения такого рода он может получить, только сравнивая себя с другими людьми.

Сопоставив своё поведение с «правильным» поведением других людей, мы получаем уверенность в своей правоте, в том, что мы не ошибаемся.

Правильное поведение даёт человеку:

ощущение безопасности и предсказуемости мира вокруг;

уверенность, что он сам управляет своей жизнью и судьбой.

Соглашаясь с группой, поступая «как все», индивид получает и социальное одобрение, и ощущение своей правоты, «правильности», а, следовательно, и чувство безопасности.

Резюме.

Конформность – изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы. Конформность состоит не в том, что вы действуете так же, как все, но в том, что вы поддаетесь влиянию всеобщего действия. Вы ведёте себя не так, как делали бы это в одиночку.

Выводы и предложения (по данной практической работе):

Рекомендуется при выполнении данной практической работы использовать литературу из прилагаемого списка и базовый материал для данной практической работы.

Вопросы для самоконтроля.

1. Каково содержание понятия «конформность»?
2. Каковы основные причины конформного поведения?
3. Каковы основные формы конформного поведения?
4. Какой характер носит конформное поведение – сознательный или бессознательный?
5. Освобождает ли осознание наличия давления от его воздействия?
6. Зависит ли проявление конформности от личностных характеристик?

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5**

Тема практической работы:

Определение различных эмоциональных состояний.

Цель работы:

Изучение различных эмоциональных состояний.

Перечень используемых источников:

1. Конспекты.

Содержание и порядок выполнения работы (описание хода работы):

1. Повторение пройденного материала.
2. Определение эмоциональных состояний по выданным картинкам.
  1. Повторение пройденного материала.

Эмоции и чувства — это определенный способ отношения человека к окружающему миру, к другим людям и самому себе, проявляющегося в форме непосредственного переживания.

Чувства условно делятся на этические (моральные, нравственные), интеллектуальные (познавательные) и эстетические. Эмоции условно делят на настроения, страсти, аффекты.

Основными функциями эмоциональной сферы являются: отражательная (выражается в обобщенной оценке событий), сигнальная (возникающие переживания сигнализируют о его потребностях); информационная (помогает ориентироваться в окружающем мире и оценивать предметы и явления с точки зрения желательности); регулятивная (регулятор поведения); коммуникативная (передача информации о своем отношении к предметам и явлениям); защитная (эмоции могут мобилизовать организм на преодоление препятствий).

2. Определение эмоциональных состояний по выданным картинкам.

- 2.1. Определите изображенные на рисунке различные эмоциональные состояния.

Обоснуйте свои ответы.

Выводы и предложения (по данной практической работе):

Рекомендуется при выполнении данной практической работы использовать литературу из прилагаемого списка и базовый материал для данной практической работы. Вопросы для самоконтроля.

1. Расскажите о соотношении понятий «эмоции» и «чувства».
2. Назовите основные функции эмоций и чувств.
3. Назовите основные виды эмоций, охарактеризуйте их.
4. Опишите высшие чувства человека.
5. Какова роль эмоций в регуляции поведения человека?

### **Контрольно-оценочные материалы для рубежного контроля:**

#### **Вариант 1**

Вам предлагается ответить на следующие вопросы. Выбрать правильный ответ Вы можете путем выделения одной (или нескольких) букв, предложенных в качестве вариантов ответа на вопрос. Ответы на вопросы вносятся в специальный бланк.

1. Что лежит в основе теоретического направления – бихевиоризм:
  - а) изучение внутриличностных процессов
  - б) изучение воздействия на человека стимулов внешней среды
  - в) ролевое функционирование личности
  - г) рассмотрение социального поведения с точки зрения познавательных процессов
2. В чём заключается эффект ореола:
  - а) люди с большей охотой и доверием взаимодействуют с земляками
  - б) нравятся люди, чьи социальные ценности, поведение и привычки согласуются с нашими
  - в) одна привлекательная черта человека затмевает все другие черты
  - г) нравятся люди, которые выказывают нам приязнь, симпатию, расположение
3. Типичные приёмы образования суждений в условиях недостаточной или неопределённой информации:
  - а) дискуссия
  - б) эвристики
  - в) кооперация
  - г) аффилиация
4. В чём суть каузальной схемы:
  - а) это отношение человека к предметам, явлениям, процессам, сложившееся на основе знания и оценки
  - б) способность человека демонстрировать такой образ, который был бы приятен окружающим
  - в) в своих суждениях человек полагается не на знание о конкретном событии, а на общее представление
  - г) ухудшение деятельности в присутствии других людей
5. Что означает перцептивная сторона общения:
  - а) организацию взаимодействия между общающимися индивидами
  - б) процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установления на этой основе взаимопонимания
  - в) обмен информацией между общающимися индивидами
  - г) наиболее общий уровень наших начальных ожиданий
6. Что использует в качестве знаковой системы вербальная коммуникация:
  - а) человеческую речь
  - б) взгляд
  - в) мимику (выражение лица)
  - г) позы и жесты
- 37
7. Какие жесты и движения тела называются эмблемами:
  - а) те, которые непосредственно связаны с речью, поскольку иллюстрируют её
  - б) те, которые служат индикатором социального статуса
  - в) те, которые выступают заместителями фраз и используются вместо слов
  - г) те, которые способствуют выполнению совместных задач

8. К какой стратегии межличностного влияния прибегают люди, чтобы повысить свой авторитет:

- а) угрозы и запугивание
- б) самоназидательность
- в) лесть и заискивание
- г) самовосхваление (самореклама)

9. Что заставляет людей прибегать к конформизму:

- а) темперамент
- б) недостаток информации
- в) телосложение
- г) инфантильная внешность

10. Стил ь общения, для которого характерно предоставление партнерам равных условий для принятия решений, уважительное отношение и забота о потребностях партнеров по общению, называется:

- а) демократический
- б) либеральный
- в) авторитарный
- г) партнёрский

11. Отношение человека к предметам, явлениям, сложившееся на основе знания и оценки:

- а) пантомимика
- б) общительность
- в) социальная установка
- г) сотрудничество

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

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

13. Метод группового решения творческих задач:

- а) товарищество
- б) принуждение
- в) дебрифинг
- г) брейнсторминг, или «мозговой штурм»

14. Что относится к неимперативным формам прямого воздействия на субъект:

- а) поддержка
- б) приказ
- в) требование
- г) запрет

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

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

Вариант 2

Вам предлагается ответить на следующие вопросы. Выбрать правильный ответ Вы можете путем выделения одной (или нескольких) букв, предложенных в качестве вариантов ответа на вопрос. Ответы на вопросы вносятся в специальный бланк.

1. Что лежит в основе теоретического направления – интеракционизм:

- а) изучение внутриличностных процессов
- б) изучение воздействия на человека стимулов внешней среды
- в) ролевое функционирование личности
- г) рассмотрение социального поведения с точки зрения познавательных процессов

2. Что подразумевается под таким понятием, как «когнитивная схема»:



- а) теория, объясняющая возникновение социальных предубеждений
  - б) ухудшение деятельности в присутствии других людей
  - в) стратегия повышения самооценки
  - г) система прошлого опыта
3. Что такое каузальная атрибуция:
- а) процесс приписывания причин событиям, действиям и поступкам своим собственным и других людей
  - б) это уступка в ответ на не прямое, т. е. не выраженное в форме требования, но ощущаемое индивидом, давление группы
  - в) это передача того или иного содержания от одного сознания к другому посредством знаков
  - г) тенденция считать свои таланты и нравственное поведение довольно необычным, а свои недостатки – нормой
4. Коммуникативная сторона общения - это:
- а) организация взаимодействия между общающимися индивидами
  - б) процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установления на этой основе взаимопонимания
  - в) обмен информацией между общающимися индивидами
5. Что не относится к невербальным средствам коммуникации:
- а) межличностная дистанция
  - б) выбор слов и выражений
  - в) прикосновение (тактильный контакт)
  - г) пластика (позы и жесты)
6. Какие жесты и движения тела называются жестами - иллюстраторами:
- а) те, которые непосредственно связаны с речью, поскольку иллюстрируют её
  - б) те, которые способствуют выполнению совместных задач
  - в) те, которые выступают заменителями фраз и используются вместо слов
  - г) те, которые регулируют межличностное взаимодействие
7. К какой стратегии межличностного влияния прибегают люди, для того, чтобы вызвать чувство вины:
- а) угрозы и запугивание
  - б) самовосхваление (самореклама)
  - в) просительность
  - г) самоназидательность
8. Что подразумевается под референтным влиянием:
- а) влияние власти и закона
  - б) влияние авторитета, образца для подражания, на кого хотят быть похожими
  - в) влияние людей, которые обладают специальными знаниями и профессиональными навыками
9. Уступка в ответ на не прямое, но ощущаемое индивидом давление группы, стереотипизирующее его поведение, убеждения и образ мыслей:
- а) лесть
  - б) переговоры
  - в) убеждение
  - г) конформизм
10. Что относится к внешним факторам, обуславливающим эффективность общения:
- а) способность к эмпатии
  - б) авторитет
  - в) социальный статус
  - г) наблюдательность
11. Группа – это объединение, сложившееся из двух и более человек. Что подразумевается под структурой группы:
- а) правила поведения для членов группы, выражающее их коллективное мировоззрение
  - б) система групповых ролей, норм и взаимоотношений членов группы между собой
  - в) позитивно пристрастное восприятие собственной группы
  - г) описание отношений, которые, как предполагается, имеют место в реальности

12. Эффект, возникающий при совместной деятельности людей, когда они работают не в полную силу:

- а) «социальная лень»
- б) самореклама
- в) поляризация мнений
- г) одиночество

13. Психическое внушение, изменение процессов мышления, чувствования и реакций, большей частью не замечаемое тем, кто подвергается внушению:

- а) усиление личной позиции
- б) конфронтация
- в) психологическая самооборона
- г) суггестия

41

14. Способность человека демонстрировать такой образ, который был бы приятен окружающим:

- а) лидерство
- б) толерантность
- в) самомониторинг
- г) доверчивость

15. Какие свойства личности способствуют успешному общению:

- а) экстравертированность
- б) интровертированность
- в) агрессивность
- г) конфликтность

### Вариант 3

Вам предлагается ответить на следующие вопросы. Выбрать правильный ответ Вы можете путем выделения одной (или нескольких) букв, предложенных в качестве вариантов ответа на вопрос. Ответы на вопросы вносятся в специальный бланк.

1. Безречевое общение посредством жестов, мимики, пантомимики:

- а) ритуал
- б) театрализация
- в) вербальное
- г) невербальное

2. К вербальным средствам общения относится:

- а) жесты
- б) речь
- в) мимика
- г) контакт глаз

3. Осознанные действия, направленные на создание трудностей для лиц, занимающихся аналогичным делом:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) конформность
- г) коллективизм

4. Сторона общения, заключающаяся в организации взаимодействия между общающимися индивидами:

- а) коммуникативная
- б) перцептивная
- в) интерактивная

5. Что относится к императивным прямым формам воздействия:

- а) просьба
- б) убеждение
- в) требование
- г) похвала

6. К какой стратегии межличностного влияния прибегают люди, для того, чтобы вызвать чувство страха:

- а) угрозы и запугивание
- б) самовосхваление (самореклама)
- в) просительность
- г) самоназидательность

7. Как действуют внешние факторы, побуждающие человека к конформизму:

- а) как угроза
- б) как потребность
- в) как необходимость
- г) как привлекательность

8. Стиль межличностных взаимоотношений, основанный на беспрекословном подчинении руководителю (лидеру):

- а) либеральный
- б) авторитарный
- в) демократический
- г) конфронтация

9. Общение – это:

- а) средство познания
- б) опыт человечества
- в) ритуал

г) взаимодействие лиц с целью обмена информацией познавательного, эмоционального и оценочного характера

10. В чём заключается главная цель Я-концепции:

- а) в исполнении социальных ролей;
- б) в стремлении стильно выглядеть;
- в) в оказании влияния на других людей;
- г) в самооценке.

11. Стиль общения, который отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

- а) либеральный
- б) авторитарный
- в) демократический
- г) партнёрский

12. Установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных:

- а) застенчивость
- б) толерантность
- в) эмпатийность
- г) ригидность - мобильность

13. Какие из свойств личности способствуют успешному общению:

- а) робость
- б) застенчивость
- в) эмпатийность
- г) конфликтность

14. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения:

- а) негативизм
- б) конформность
- в) смятение
- г) авторитетность

15. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:

- а) товарищество
- б) остракизм
- в) одиночество

г) аффилиация

**Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации:**

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту:

1. Феноменология общения
2. Взаимосвязь общения и деятельности
3. Классификация общения или его виды
4. Уровни общения
5. Функции общения
6. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
7. Этапы или стадии делового общения
8. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
9. Влияние имиджа на восприятие человека
10. Стратегии поведения во взаимосвязи.
11. Теории межличностного взаимодействия
12. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
13. Механизмы межличностной перцепции
14. Схемы формирования первого впечатления о человеке
15. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
16. Эмпатия как способность. Динамика эмпатических способностей и особенности ее проявления
17. Ролевое поведение
18. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны)
19. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека
20. Структура и специфика убеждения
21. Особенности социальных стереотипов. Виды и приемы манипулирования
22. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития
23. Методы разрешения конфликтов
24. Стратегии разрешения конфликтов
25. Правила поведения в конфликтах
26. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации
27. Особенности общения с детьми разного возраста
28. Роль невербальных средств общения в жизни человека
29. Психика и приемы общения
30. Нереплексивное слушание, его правила
31. Выяснение - как один из этапов нереплексивного слушания. Правила. Примеры
32. Перефразирование. Его правила и примеры
33. Резюмирование - как один из этапов нереплексивного слушания. Правила. Примеры
34. Трансактный анализ Э Берна. Типичные состояния сознания
35. Динамика межличностных отношений: формы и стадии
36. Деловое общение: основные характеристики
37. Роль этикета в деловом общении
38. Стили делового общения
38. Фазы делового общения (этапы переговоров)
40. Приемы эффективного слушания
41. Психологическая совместимость и срабатываемость
42. Приемы психологической поддержки
43. Психологическое манипулирование
44. Понятия: этика и мораль
45. Категории этики
46. Нормы морали
47. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
48. Деловой этикет в профессиональной деятельности
49. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
50. Основные принципы этики делового общения

## 6. Список использованной литературы

### Основная литература

1. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты [Электронный ресурс]: учебник / Е.И. Рогов. — Москва: КноРус, 2018. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06194-7. — URL: <https://book.ru/book/927031>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927031> по паролю.

2. Рогов, Е.И. Психология общения (СПО) + eПриложение: Тесты (СПО) [Текст]: учебник / Е.И. Рогов. - Москва: КноРус, 2019. - 260 с. - (Среднее профессиональное образование).

3. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты [Электронный ресурс]: учебник / Е.И. Рогов. — Москва: КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931371> по паролю.

4. Аминов, И.И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/934015> по паролю.

### Дополнительная литература

1. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Бордовская Н.В., под. ред., Костромина С.Н., Москвичева Н.Л., Зиновьева Е.В. — Москва: КноРус, 2017. — 291 с. — ISBN 978-5-406-05678-3. — URL: <https://book.ru/book/922389>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/92238> по паролю.

2. Бордовская, Н.В. Психология делового общения. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бордовская Н.В., Костромина С.Н., Зиновьева Е.В. и др. — Москва: КноРус, 2019. — 240 с. — ISBN 978-5-406-06571-6. — URL: <https://book.ru/book/929675>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/92967> по паролю.

3. Кузнецова, М. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94194.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей по паролю.

4. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/85787> по паролю.

5. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва: КноРус, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817>. — Текст: электронный. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/932817> по паролю.

## **Официальные, справочно-библиографические и периодические издания**

1. Психология общения [Электронный ресурс]: 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей по паролю.

2. О железнодорожном транспорте в Российской Федерации [Текст]: Федеральный закон от 10.01.2003 №17-ФЗ в редакции Федерального закона от 03.08.2018 № 342-ФЗ. — Екатеринбург: ТД УралЮрИздат, 2019. — 36 с. — 5 экз.

3. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации [Текст]: Федеральный закон от 10.01.2003 №18-ФЗ в редакции Федерального закона от 03.08.2018 № 312-ФЗ. — Екатеринбург: ТД УралЮрИздат, 2019. — 80 с. — 5 экз.

4. Гудок [Текст]: ежедневная транспортная газета (2016, 2017, 2018, 2019, 2020 гг.) — 1200 экз.

5. Железнодорожный транспорт [Текст]: ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал (2016, 2017, 2018, 2019, 2020 гг.) — 60 экз.

6. Транспорт России [Текст]: всероссийская транспортная еженедельная информационно-аналитическая газета (2016, 2017, 2018, 2019, 2020 гг.) — 240 экз.

## **Интернет-ресурсы**

1) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>

3) Электронная библиотека учебников:[Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

4) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

5) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>