



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(ДГТУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиНО

С.В. Пономарева

2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

33.02.01 Фармация

Ростов-на-Дону
2023 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 33.02.01 Фармация

Разработчик(и):

Преподаватель высшей квалификационной категории Авиационно-технологического колледжа Назарова Т.Х.Назарова

Специалист по учебно-методической работе Авиационно-технологического колледжа Андрева О.С. Андреева

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии Авиационно-технологического колледжа, протокол № 5 от 06.02.2023 г.

Председатель цикловой комиссии Коротенко А.Ю. Коротенко

«06» 02 2023 г.

Согласовано:

Рецензенты:

ООО «Миф»,

г. Шахты
(место работы)

директор
(занимаемая должность)

И.А. Белоус
(инициалы, фамилия)

Авиационно-технологический
колледж ДГТУ
(место работы)

преподаватель высшей
квалификационной категории
(занимаемая должность)

И.В. Гайворонская
(инициалы, фамилия)

Одобен на заседании педагогического совета Авиационно-технологического колледжа, протокол № 3 от 09.02.2023 г.

Председатель педагогического совета

Зибров В.А. Зибров

Содержание

	Стр
1 Паспорт фонда оценочных средств.	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств	4
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины	4
2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	5
3 Фонд оценочных средств	7
3.1 Текущий контроль успеваемости	7
3.2 Промежуточная аттестация	26

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО 33.02.01 Фармация, фармацевт, учебным планом, рабочей программой дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

Фонд оценочных средств предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы среднего профессионального образования 33.02.01 Фармация. ФОС включает в себя контрольно-оценочные материалы, которые позволяют оценить умения, знания, и освоенные компетенции.

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на первом курсе, во втором семестре завершается устным опросом по всем изученным темам.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями другими товарами аптечного ассортимента.

В соответствии с рабочей программой воспитательной работы и календарным планом воспитательной работы в процессе изучения дисциплины формируются следующие личностные результаты:

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций;

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»;

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности;

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства;

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания;

ЛР 13. Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигая в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности;

ЛР 14. Соблюдающий нормы морали, права и профессионального общения, а также принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами;

ЛР 17. Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения;

ЛР 18. Стрессоустойчивый, коммуникабельный

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

31 Цели, функции, виды общения;

32 Средства общения;

33 Психологические основы межличностного понимания;

34 Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

35 Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

36 Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

37 Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

38 Особенности ролевого взаимодействия;

39 Пути формирования эмпатии в общении;

310 Особенности межличностной аттракции;

311 Способы управления эмоциями и чувствами;

312 Психологические основы формирования первого впечатления

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

У1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У4. Психологически грамотно строить свое общение;

У5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У9. Выявлять факторы эффективного общения

2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности компетенций и личных результатов обучения представлены в таблице 1.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата.	Критерии оценки результата	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
ОК 01 ОК 05 ПК 1.3 31 32 У1 У4 ЛР 2 ЛР 4	Межличностное общение в деловой сфере Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством.	Оценка способности использовать в сфере понимания места и значения психологии общения в своей будущей профессии и оперировать	решение тестовых заданий, выполнение практических работ,	Устный опрос

	Грамотное использование психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения	понятиями и категориями.	рекомендуемые темы докладов (сообщений)	
ОК 02 ОК 04 33 34 У2 ПК 1.4 ЛР 2 ЛР 12	Межличностная коммуникация. точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения/ Грамотно использовать различные методы саморегуляции поведения в общении	Оценка умения планировать, организовывать и оценивать собственную деятельность, понимать суть профессиональных задач.		
ОК 05 ОК 06 37 311 312 У5 У9 ПК 1.5 ЛР 17 ЛР 18	Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении. профессиональных задач и ситуаций. Извлекать и анализировать информацию из различных источников. точность и полнота знаний по определению Особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	Оценка умения слушать, анализировать информацию из различных источников.		
ОК 01 ОК 05 35 36 38 У6 ПК 1.3 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14	Межличностное взаимодействие. Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении Координировать свои действия с другими участниками общения; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством.	Оценка умения коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, использовать личные навыки для освоения в коллективной среде.		
ОК 02 ОК 05 39 310 У7 ПК 1.4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 8	Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения. Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	Оценка умения использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения		
ОК 02 ОК 05 34 312 У2 У8 ПК 1.4 ЛР 6 ЛР 8	Психологические аспекты ведения беседы. Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении, точность и полнота знаний по определению этических принципов общения.	Оценка умения использовать этические принципы общения. Грамотность использования правил делового этикета.		

	Грамотность использования правил делового этикета.			
ОК 01 ОК 06 32 310 У3 У9 ПК 1.5 ЛР 14 ЛР 17	Правила эффективного общения. Правила приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения. Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения	Оценка умения использования правил приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.		

3 Фонд оценочных средств

3.1 Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по дисциплине.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест	Форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы)	Тестовые задания по темам дисциплины
2	Практические работы	Форма контроля, направленная на проверку способности использовать знания, умения и навыки, полученные в процессе обучения, в практической деятельности	Перечень практических работ
3	Рекомендуемые темы докладов (сообщений)	Необходимы для подготовки и публичного представления по выбранной теме.	Темы для подготовки докладов (сообщений)

Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля

Шкалы оценивания	Критерии оценивания тестовых заданий
Критерии оценивания тестовых заданий	
«отлично»	91 ÷ 100
«хорошо»	81 ÷ 90
«удовлетворительно»	70 ÷ 80
«неудовлетворительно»	менее 70
Критерии оценивания практических работ	
«отлично»	Правильно выполнены все задания практической части практической работы, правильно даны ответы на все контрольные вопросы, своевременно предоставлен отчет о выполнении работы
«хорошо»	Правильно выполнены все задания практической части практической работы, правильно даны ответы на все контрольные вопросы,

	несвоевременно предоставлен отчет о выполнении работы, либо в случае своевременного предоставления отчета, но наличием несущественных ошибок в выполнении практических заданий и/или ответах на контрольные вопросы не противоречащим основным понятиям дисциплины.
«удовлетворительно»	Выполнены все задания практической части практической работы, даны ответы на все контрольные вопросы, имеются несущественные ошибки в выполнении практических заданий и/или ответах на контрольные вопросы не противоречащим основным понятиям дисциплины, несвоевременно предоставлен отчет о выполнении работы, либо в случае своевременного предоставления отчета, но наличии грубых ошибок в выполнении практических заданий и/или ответах на контрольные вопросы противоречащих или искажающим основные понятия дисциплины.
«неудовлетворительно»	Выполнены все задания практической части практической работы, даны ответы на все контрольные вопросы, имеются грубые ошибки в выполнении практических заданий и/или ответах на контрольные вопросы противоречащих или искажающим основные понятия дисциплины, отчет о выполнении работы не предоставлен, либо в случае своевременного предоставления отчета, но отсутствием более 50% выполненных практических заданий и/или ответов на контрольные вопросы.
Критерии оценивания устных заданий	
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на большинство дополнительных вопросов.
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

3.1.1 Практические работы

Темы практических работ:

1. Эффективное использование средств коммуникации в общении
2. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении
3. Организация эффективного слушания в общении

4. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия
5. Приемы формирования первого впечатления
6. Факторы формирования аттракции
7. Организация деловой беседы
8. Эффективное ведение диалога

Практическая работа (демонстрационный вариант)

Тема 2.5 Эффективное использование средств коммуникации в общении

Проверяемые компетенции и личностные результаты: ОК 02 ОК 04 ПК 1.4 ЛР 2 ЛР 12

Цель данного практического занятия - развитие коммуникационных навыков у студентов в контексте психологии общения.

Задачи:

- Ознакомление с основными теориями психологии общения.
- Развитие умений и навыков в эффективной коммуникации.
- Изучение культурных особенностей коммуникации.
- Применение психологии общения в практике.

Ход занятия:

I. Введение в тему

Преподаватель вводит студентов в тему психологии общения, рассказывает о ее основных аспектах и значимости для понимания взаимодействия между людьми.

Психология общения является областью психологии, которая изучает взаимодействие между людьми, происходящее в рамках социальных и культурных контекстов. Она исследует, как люди общаются друг с другом, как они воспринимают и интерпретируют информацию, передаваемую в ходе коммуникации, и как они реагируют на нее.

Психология общения имеет большую значимость для понимания взаимодействия между людьми в различных сферах жизни, таких как образование, бизнес, межкультурные отношения и личные отношения. Она помогает людям лучше понимать друг друга, улучшать качество коммуникации и предотвращать конфликты.

Основные аспекты психологии общения включают в себя изучение процесса коммуникации, межличностных отношений, восприятия и интерпретации информации, невербальных сигналов, конфликтов и их разрешения, эмпатии и социальной поддержки.

Кроме того, психология общения изучает влияние культурных и социальных факторов на процесс коммуникации и восприятие информации. Например, культурные различия могут привести к разным восприятиям невербальных сигналов или использованию разных языковых средств в различных культурах.

Психология общения имеет также практическое значение в различных сферах жизни. Например, в бизнесе психология общения помогает улучшить коммуникацию внутри компании, взаимодействие с клиентами и улучшение качества продукта. В образовании она может использоваться для улучшения взаимодействия учителя и ученика, а в личной жизни для улучшения отношений с партнером и друзьями.

Все эти аспекты делают психологию общения важной областью для изучения, которая может помочь людям стать более эффективными коммуникаторами и улучшить их отношения в различных сферах жизни.

II. Изучение теоретических основ

Преподаватель представляет студентам основные теории и концепции психологии общения, такие как теория коммуникации, теория социального взаимодействия, теория социальной когнитивной психологии и т.д. Он также рассказывает о том, как эти теории могут быть применены на практике.

Теория коммуникации - одна из основных теорий в психологии общения. Она изучает процесс передачи информации между людьми, включая как вербальную, так и невербальную коммуникацию. Эта теория представляет собой модель, которая включает в себя отправителя, сообщение, канал, получателя и обратную связь. Применение этой теории позволяет улучшить эффективность коммуникации путем учета всех ее составляющих и осознания влияния невербальных сигналов на передачу информации.

Теория социального взаимодействия изучает, как люди взаимодействуют друг с другом в различных контекстах и в разных ситуациях. Она также рассматривает взаимодействие как процесс, включающий отправителя, сообщение и получателя. Эта теория помогает понимать, как разные факторы, такие как межличностные отношения и социальный контекст, влияют на процесс коммуникации и взаимодействия между людьми.

Теория социальной когнитивной психологии изучает, как люди воспринимают и интерпретируют информацию, передаваемую в ходе коммуникации, и как они принимают решения на основе этой информации. Она также рассматривает влияние социальных факторов на процесс восприятия и принятия решений. Применение этой теории может помочь улучшить эффективность коммуникации, путем лучшего понимания, как разные люди воспринимают и интерпретируют информацию.

III. Развитие коммуникационных навыков

Студенты проводят упражнения, направленные на развитие умений и навыков в эффективной коммуникации, таких как слушание, говорение, понимание невербальных сигналов, конфликтология и др. Например, студенты могут провести ролевые игры, где один из них играет роль конфликтующей стороны, а другой - медиатора, который должен помочь разрешить конфликт.

После теоретического введения в тему психологии общения, студентам предлагается провести упражнения, которые помогут им развить навыки и умения в эффективной коммуникации. Некоторые из таких упражнений могут включать в себя:

1. Упражнения на активное слушание: студенты могут попрактиковаться в активном слушании, которое включает в себя внимательное и эмпатичное прослушивание собеседника, а также задавание вопросов для уточнения информации.

2. Упражнения на улучшение навыков говорения: студенты могут попрактиковаться в различных техниках говорения, таких как ясное и четкое выражение мыслей, использование адекватного тона голоса и темпа речи, умение убеждать и вести диалог.

3. Упражнения на понимание невербальных сигналов: студенты могут провести упражнения, которые помогут им понимать невербальные сигналы, такие как жесты, мимика, тон голоса и т.д., а также уметь правильно их интерпретировать.

4. Упражнения на конфликтологию: студенты могут провести упражнения, которые помогут им развить навыки управления конфликтами, такие как умение выразить свои чувства и мысли конструктивно, находить компромиссы и искать общие решения.

5. Ролевые игры: студенты могут провести ролевые игры, которые помогут им применить свои знания и навыки в практике, в том числе в областях, где эффективная коммуникация является ключевым элементом, таких как бизнес, образование, здравоохранение и т.д.

Проведение этих упражнений поможет студентам развить практические навыки в эффективной коммуникации, а также поможет им лучше понимать теоретические концепции, которые были изучены на лекциях.

IV. Изучение культурных особенностей коммуникации

Преподаватель рассказывает студентам о культурных особенностях коммуникации и их влиянии на эффективность коммуникации. Он также проводит упражнения, направленные на изучение культурных различий в языке, обычаях и традициях.

Изучение культурных особенностей коммуникации является важной частью обучения психологии общения. Различные культуры имеют свои уникальные нормы, ценности, традиции и языки, которые могут существенно влиять на то, как люди взаимодействуют между собой.

Преподаватель может рассказать студентам о различных культурных особенностях коммуникации, таких как:

- Различия в невербальных сигналах, таких как жесты, мимика и т.д. Например, в некоторых культурах жесты, которые в одной культуре считаются дружелюбными, в другой могут быть восприняты как оскорбительные.
- Различия в уровне прямой и косвенности речи. Некоторые культуры предпочитают использовать прямые и ясные выражения, тогда как в других культурах косвенность и уважение к другим людям могут считаться более важными.
- Различия в использовании языка и культурных обычаев. Например, использование формальных обращений или уважительных титулов в зависимости от положения в обществе, а также понимание различий в культурных традициях и обычаях, могут существенно влиять на эффективность коммуникации.

V. Применение психологии общения в практике

Преподаватель рассказывает студентам о практических применениях психологии общения в различных областях, таких как менеджмент, маркетинг, образование, здравоохранение и т.д. Студентам предлагается провести кейс-стади или проект, в котором они могут применить свои знания и навыки в конкретной области.

Преподаватель может рассказать студентам о том, как психология общения может быть применена на практике в различных областях. Вот несколько примеров:

1. Менеджмент: Психология общения может помочь менеджерам улучшить коммуникацию со своей командой и управлять конфликтами на рабочем месте. Например, они могут использовать знания о невербальных сигналах и умениях активного слушания для того, чтобы лучше понимать своих сотрудников и улучшить коммуникацию.

2. Маркетинг: Психология общения может помочь маркетологам создавать более эффективные рекламные кампании и продавать товары и услуги. Например, они могут использовать знания о культурных особенностях коммуникации для того, чтобы создавать более привлекательные и релевантные объявления для конкретной аудитории.

3. Образование: Психология общения может помочь учителям улучшить коммуникацию со своими учениками и создать более эффективную учебную среду. Например, они могут использовать знания об эффективных методах обучения и коммуникации для того, чтобы помочь ученикам лучше понимать учебный материал.

4. Здравоохранение: Психология общения может помочь врачам и другим медицинским работникам лучше понимать своих пациентов и создавать более доверительные отношения. Например, они могут использовать знания о невербальных сигналах и эмоциональных состояниях для того, чтобы лучше понимать своих пациентов и улучшить коммуникацию.

Эти примеры показывают, как психология общения может быть применена на практике в различных областях. Понимание того, как улучшить коммуникацию и управлять конфликтами, может быть полезно для многих профессионалов и помочь им достичь больших успехов в своей работе.

VI. Заключение

Преподаватель делает выводы о том, какие навыки и знания студенты приобрели в ходе занятия, и как они могут быть применены на практике. Он также даёт студентам рекомендации по дальнейшему изучению темы.

После проведения занятия по психологии общения, преподаватель может сделать следующие выводы:

1. Студенты ознакомились с основными теориями и концепциями психологии общения и узнали о том, как они могут быть применены на практике в различных областях.

2. Студенты научились различным навыкам и умениям в эффективной коммуникации, таким как активное слушание, эмпатия, управление конфликтами, понимание невербальных сигналов и т.д.

3. Студенты провели упражнения и ролевые игры, которые помогли им развить навыки эффективной коммуникации на практике.

4. Студенты могут использовать свои знания и навыки в различных областях, таких как менеджмент, маркетинг, образование, здравоохранение и т.д.

После сделанных выводов, преподаватель может предложить следующие рекомендации студентам по дальнейшему изучению темы:

1. Рекомендовать дополнительную литературу по теме психологии общения, которая может помочь студентам углубить свои знания.

2. Предложить участие в дополнительных практических занятиях или семинарах по психологии общения, чтобы студенты могли продолжить развивать свои навыки.

3. Поощрить студентов к самостоятельному изучению применения психологии общения в их будущей профессиональной деятельности.

4. Предложить студентам применять свои знания и навыки в различных ситуациях на практике, чтобы они могли развиваться в этой области и становиться более эффективными коммуникаторами.

Рекомендации преподавателя помогут студентам продолжить изучение темы и развиваться в области эффективной коммуникации.

Таким образом, данное практическое занятие по психологии общения предполагает ознакомление студентов с основными теориями и концепциями в этой области, развитие коммуникационных навыков, изучение культурных особенностей коммуникации и применение психологии общения в практике. Это поможет студентам улучшить свою коммуникативную компетенцию и эффективность взаимодействия с окружающими людьми.

3.1.2 Подготовка рефератов

Темы для подготовки докладов (сообщений)

1. Разрешение конфликтных ситуаций.
2. Умение слушать
3. Эмоции и язык.
4. Этика деловых отношений.
5. Этикет и межличностное общение.
6. Этические нормы в деловом общении.
7. Стили общения.
8. Конфликт и способы его разрешения.
9. Конфликты, возникающие внутри организации.
10. Общение как феномен культуры
11. Семейные конфликты и их решения.
12. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
13. Этика делового общения: руководители и подчиненные.

14. Коллектив и личность
15. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен
16. Общение. Структура и средства общения
17. Невербальные средства общения
18. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
19. Стили общения. Манипулирование
20. Психологические защиты. Барьеры в общении

3.1.3 Задания для проведения тестирования:

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по пройденным разделам.

Тестовые задания по разделам «Межличностное общение в деловой сфере», «Межличностная коммуникация»

1. К видам компетентности не относят:

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

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

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

3. Характеристика делового общения:

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

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

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

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

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

6. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

4 все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

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

8. Виды коммуникации:

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

9. Вербальные коммуникации – это:

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

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

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

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

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

12. Как быть внимательным во время беседы?

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

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

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

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

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

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика

4. все ответы правильные

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

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

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

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

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

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

19. Формальному общению соответствует дистанция:

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

20. Неформальному общению соответствует дистанция:

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

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

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

22. Речь состоящая из длинных фраз:

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

23. Неразборчивая речь:

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

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

1. мимика
2. Жесты
3. позы

4. жесты и позы

25. Жесты открытости:

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

26. 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

Правильные ответы

1. 2	14.1
2. 1	15.4
3. 4	16.3
4. 2	17.3
5. 2	18.4
6. 2	19.2
7. 1	20.2
8. 4	21.2
9. 2	23.2
10. 1	24.1
11. 4	25.4
12. 3	26.2
13. 4	

Критерии оценивания

Правильно выполненное задание оценивается -1 балл. Неправильно выполненное задание-0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Количество баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
91 ÷ 100	24-26	5	отлично
81 ÷ 90	21-23	4	хорошо
70 ÷ 80	17-20	3	удовлетворительно
менее 70	Менее 17	2	неудовлетворительно

Тестовые задания по разделам «Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения», «Правила эффективного общения»

Вариант 1

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Общение – это:

- А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

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

3. Массовое общение – это:

- А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. По содержанию выделяют:

- А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- Б) биологическое, социальное;
- В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.
- В) жесты, мимику, пантомимику.

6. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

- А) 2;
- Б) 3;
- В) 4.

7. «Такесика» - это:

- А) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- Б) визуальный контакт;
- В) процесс передачи вербальной информации.

8. «Паралингвистика» - это:

- А) организация пространства и времени коммуникативного процесса;
- Б) визуальный контакт.
- В) система вокализации.

9. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

- А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:

А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

11. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

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

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

Вариант 2

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Невербальная коммуникация – это:

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

2. Под опосредствованным общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

3. Косвенное общение характеризуется:

А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

4. Паралингвистическая система – это:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;

В) жесты, мимика, пантомимика.

5. По целям общение делится на:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;

В) биологическое, социальное.

6. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):

А) 9;

Б) 6;

В) 11.

7. «Кинесика» – это:

А) система вокализации;

Б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;

В) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

8. «Экстралингвистика» - это:

А) темп речи и «добавки» к вербальной информации;

Б) прикосновение людей друг к другу во время общения;

В) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

9. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:

А) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

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

А) экспрессия;

Б) рефлексия

В) эмпатия.

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

А) идентификации;

Б) эмпатии;

В) рефлексии;

13. Формально-ролевое общение – это, при котором:

А) учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

Б) регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

В) оценивают другого человека как нужный или мешающий объект.

Правильные ответы

Вариант 1	Вариант 2
1. А.	1. А.
2. В.	2. Б.
3. А.	3. А.
4. А.	4. Б.
5. В.	5. В.
6. Б.	6. А.
7. А.	7. Б.
8. В.	8. А.
9. Б.	9. В.
10. Б.	10. А.
11. А.	11. В.
12. А.	12. А.
13. Б.	13. Б.

Критерии оценивания

Правильно выполненное задание оценивается -1 балл. Неправильно выполненное задание-0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Количество баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
91 ÷ 100	12-13	5	отлично
81 ÷ 90	10-11	4	хорошо
70 ÷ 80	8-9	3	удовлетворительно
менее 70	Менее 8	2	неудовлетворительно

Тестовые задания по разделам «Психологические аспекты ведения беседы», «Правила эффективного общения»

Вариант 1.

1. Какие из указанных выражений характеризуют речь?

1. Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
2. Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
3. Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
4. Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

2. Следует выбрать из приведенных суждений правильное

1. Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.
2. Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.
3. Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.

4. Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

3. Кому из зарубежных исследователей первоначально принадлежит мысль о том, что человек обладает свойствами магнита и гипнофеномены вызываются магнетическим «флюидом»:

1. Рубинштейн
2. Масмер
- 3) Перлз
- 4) Фрейд
- 5) Шарко

4. Какие из слов не говорит о визуальном типе:

1. Смотреть.
2. Прояснить.
3. Чувствовать.
4. Перспектива.

5. Конгруэнтность – это:

1. Адекватность поведения ситуации.
2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента.
3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки.
4. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.

6. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

1. Эмансипированное самоутверждение.
2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей.
3. Работа с фактами и объективной реальностью.
4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

7. Игра в транзакциональном анализе отличается от игры в психодраме тем, что она:

1. Обеспечивает катарсис.
2. Определяется скрытой мотивацией, ориентированной на выигрыш.
3. Невозможна без вспомогательного «Я».
4. Оптимизирует понимание проблем.

8. Разработанная Келли терапия фиксированных ролей описывается утверждением:

1. Активное экспериментирование с заданными терапевтом ролями в реальной жизни.
2. Использование техники «пустого стула» для эксплоративного диалога эффективных и неэффективных конструктов.
3. Вариант рационально-эмотивной психотерапии.

9. Вундт является автором следующих работ:

1. Проблемы психологии народов.
2. Основания социологии.
3. Индивидуум и общество.
4. Этика, исследование фактов и законов нравственной жизни.
5. Восприятие и понимание человека человеком.

10. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:

1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.
2. Цель общения в нем самом.
3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.

11. Кинесика включает:

1. походку
2. прикосновение
3. рукопожатие
4. жесты
5. наклоны тела
6. мимику

12. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

1. Избегание.
2. Противоборство.
3. Уступчивость.
4. Сотрудничество.
5. Компромисс.

13. Рефлексивное слушание – это:

1. Уточнение.
2. Внимательное молчание
3. Перефразирование.
4. Минимализация ответов.
5. Отражение чувств.
6. Ограниченное число вопросов.

14. Психологическая совместимость

1. основывается на сходстве ценностных ориентаций;
2. предполагает равенство интеллектуального потенциала;
3. зависит от скорости протекания психических процессов;
4. включает взаимодополняемость характеров.

15. Манипулятивный стиль общения

1. имеет тайный характер намерений;
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
3. предполагает ясность внутренних приоритетов;
4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

Вариант 2.

1. Какие из указанных выражений характеризуют язык?

- 1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

2. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных

условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:

- 1) Асрастьян
- 2) Леонтьев
- 3) Павлов
- 4) Рубинштейн
- 5) Сеченов

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

- 1) Б.Г. Ананьев
- 2) В.М. Бехтерев
- 3) Д.Н. Леонтьев
- 4) А.А. Токарский
- 5) М.Г. Ярошевский

4. В каком из утверждений лучше всего описано понятие комплексной эквивалентности:

1. Два и более поведенческих актов тождественны по комплексу признаков.
2. Два утверждения связаны таким образом, что обозначают одно и то же.
3. Два утверждения связаны таким образом, что, по мнению говорящего, означают одно и то же.
4. Взаимозаменяемость двух утверждений в пределах некоего контекста.

5. Метод наложения имеет ввиду:

1. Множественное якорение.
2. Предикативный синтез.
3. Построение репрезентативной карты личности.
4. Интеграцию способов восприятия мира.

6. Структурный голод – это:

1. Переживание недостаточной упорядоченности окружающего мира.
2. Потребность жестко структурировать содержание переживаний.
3. Потребность в структурировании времени.
4. Чувство размытости аутоидентификации.

7. То, в чем два элемента считаются сходными (А) и противоположными (Б), называют полюсами, которыми обладает личностный конструкт; как эти называются согласно терминологии Келли:

1. А – эмерджентный и Б – имплицитный.
2. А – вторичный и Б – первичный.
3. А – адаптированный и Б – дезадаптированный.
4. А – токсический и Б – атоксический.

8. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:

- 1 Гельвеция.
2. Конфуция.
3. Лейбница.
4. Бэкона

5. Канта.
6. Карнеги.

9. Согласно концепции Роджерса конгруэнтность означает:

1. Самоактуализацию в общении.
2. Самосовершенствование личности.
3. Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
4. Соответствие опыт, осознания и сообщения.

10. Свойства речи – это:

1. Темп речи.
2. Громкость речи.
3. Тембр речи.
4. Количество пауз.
5. Интонация.
6. Частота дыхания.

11. К лояльным приемам спора относят:

1. Захват инициативы.
2. Использование эмоционально окрашенных понятий.
3. Подмена тезиса.
4. Обращение аргументов оппонента против него самого.
5. Умение держать в памяти весь спор.
6. Предвзятая интерпретация.

12. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:

1. Сотрудничество
2. Избегание.
3. Противоборство.
4. Уступчивость.
5. Компромисс.

13. Оптико-кинетические средства общения – это

1. жесты;
2. паузы;
3. логичность речи;
4. мимика.

14. Лидер в производственной группе

1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
3. назначается;
4. обладает определенной системой различных санкций.

15. Эффект стереотипизации:

1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в

результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

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

Правильные ответы

Вариант 1	Вариант 2
1. 3	1. 2
2. 2,4	2. 3
3. 2	3. 2
4. 4	4. 4
5. 4	5. 4
6. 3,4	6. 4
7. 2	7. 3
8. 3	8. 1,2,5
9. 1,3,4	9. 4
10. 3,4	10. 1,2,3,5
11. 1,4,6	11. 5
12. 4	12. 5
13. 1,3,5	13. 1,4
14. 1,2,3	14. 1,2
15. 2	15. 4

Критерии оценивания

Правильно выполненное задание оценивается -1 балл. Неправильно выполненное задание-0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Количество баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
91 ÷ 100	14-15	5	отлично
81 ÷ 90	12-13	4	хорошо
70 ÷ 80	10-11	3	удовлетворительно
менее 70	Менее 10	2	неудовлетворительно

3.2 Промежуточная аттестация

Учебным планом специальности 33.02.01 Фармация и рабочей программой дисциплины «Психология общения» во втором семестре предусмотрен устный опрос по всем изученным темам.

Для устного опроса в течение семестра предусмотрен перечень вопросов:

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.

6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.
34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Эффекты и точность социальной перцепции.
39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
40. Трудности общения. Деформации общения.