

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»  
(ЧОУ ВО «СПИ»)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по УВР  
*П.Ф.Зубайлова*  
«*29*» *мая* 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОГСЭ.05.ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**для специальности  
39.02.01 Социальная работа**

**Форма обучения – заочная**

**Дербент 2023**

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 39.02.01 Социальная работа

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение высшего образования «Социально-педагогический институт» (ЧОУ ВО «СПИ»)

**Разработчик:**

Ст. преподаватель ПЦК ППд  
(занимаемая должность)

А.К. Ашурбеков  
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК  
Психолого-педагогических дисциплин  
«29» мая 2023 г., протокол № 10

Председатель ПЦК      к.п.н. Алимйрзаева Э.А  
(степ., инициалы, фамилия)

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины.....	5
4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.....	9
5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине.....	9
6. Информационное обеспечение обучения.....	10

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

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

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля и разработан на основании программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05.«Психология общения».

### 1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	74
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	8
в том числе:	
теоретическое обучение	4
практические занятия	4
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	66
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

**1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина **ОГСЭ.05. Психология общения** входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины «Психология общения» в соответствии с ФГОС специальности 39.02.01 Социальная работа и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»:

#### **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **знать:**

- 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.

**иметь практический опыт:**

– в осуществлении профессиональной деятельности в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

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

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

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

ЛР 19. Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить.

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

### **3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины**

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

В соответствии с учебным планом специальности 39.02.01 «Социальная работа», рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

#### **3.1 Формы текущего контроля**

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

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

- устный и письменный опрос,
- выполнение и защита практических работ,

- выполнение тестовых заданий;
- проверки выполнения самостоятельной работы студентов.

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

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения общими компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ 05. «Психология общения».

#### **Раздел 1. Психология общения**

##### **Тема 1.1. Общение как социальный феномен**

###### **Практические занятия**

1. Коммуникативный тренинг.
2. Роль эмоций и чувств в общении.
3. Тренинг противостояния манипуляции в общении.
4. Развитие техники установления контакта и активного слушания.

##### **Тема 1.2. Профессиональное общение социального работника**

###### **Практические занятия**

1. Особенности профессионального общения социального работника.
2. Коппинг-стратегии

#### **Раздел 2. Психология конфликта**

##### **Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление**

###### **Практические занятия**

1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов.
2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.

##### **Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности**

###### **Практические занятия**

1. Тренинг «Общение в конфликтной ситуации».
2. Психопрофилактика.

### ***3.1.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих компетенций учебной дисциплины в форме тестового задания.***

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

#### **2. Содержание тестовых заданий.**

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

#### **Перечень тестовых заданий по изучаемым темам:**

*Укажите правильный вариант ответа*

**1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?**

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

**2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?**

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

**3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

**4. Определите пропущенное слово, вставив верное:**

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

**5. Что будет являться существенным признаком внушения:**

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

**6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?**

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

**7. Что свойственно эффекту стереотипизации?**

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

**8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?**

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

**9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?**

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

**10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:**

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

**11. Согласно французской поговорке, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?**

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

**12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?**

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

**13. Отметьте этапы делового общения:**

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

**14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:**

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

**15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...**

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыт, осознания и сообщения.
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

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

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

**Тематика самостоятельной работы:**

1. Изучение информационного материала (приемы эффективного общения по Д.Карнеги).
2. Самодиагностика коммуникативных способностей.
3. Ведение дневника наблюдения (Социальные роли)
4. Решение ситуационных задач по барьерам общения
5. Изучение информационного материала (взаимоотношения клиент - соцработник)



6. Ведения дневника наблюдения (механизмы взаимопонимания в общении социального работника с коллегами, клиентами)
7. Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения в организациях, осуществляющих социальную деятельность.
8. Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.
9. Ведение дневника наблюдения
10. Решение ситуационных задач.
11. Составление рекомендаций по работе с конфликтами в организациях , осуществляющих социальную деятельность
12. Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.

#### **4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации**

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

**5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОГСЭ.05.«Психология общения» проводится в виде дифференцированного зачета.**

##### **5.1. Перечень вопросов к диф.зачету:**

1. Понятие «общение»: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
4. Роль эмоций и чувств в общении.
5. Самопрезентация в общении.
6. Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.

7. Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
8. Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
9. Понятие социальной рефлексии.
10. Понятие каузальной атрибуции.
11. Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
12. Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
13. Трансактный анализ.
14. Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Дитя», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
15. Треугольник С. Карпмана.
18. Правила ведения деловой беседы и убеждения.
20. Копинг-стратегии.
21. Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
22. Источники конфликта, эскалация.
24. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия. Поведение в конфликтных ситуациях.

## **6. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основная литература:**

1. . Пшеничнова, Л.М. Психология общения: учебное пособие : [12+] / Л.М. Пшеничнова, Г.Г. Ротарь ; науч. ред. Е.В. Асмолова. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с.– URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573>
2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2023. – 248 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167>
3. Ступницкий, В. П. Психология : учебник / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 518 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684335>

#### **Дополнительная литература:**

1. Грацианова, Л. И. Основы психологии : учебное пособие : [16+] / Л. И. Грацианова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2020. – 224 с. : ил. – (Университетская серия). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602815>
2. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие: [12+] / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь ; науч. ред. Е. В. Асмолова. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573>

3. Нартова-Бочавер, С. К. Введение в психологию развития : учебное пособие / С. К. Нартова-Бочавер, А. В. Потапова ; гл. ред. Д. И. Фельдштейн. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2022. – 216 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=94688>

#### **Электронные ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» // [www.biblioclub.ru/](http://www.biblioclub.ru/).

#### **Справочно-правовые системы**

1. Консультант Плюс