

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УВР

П.Ф.Зубаилова

«29» мая 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.02. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

44.02.01 Дошкольное образование

Форма обучения – заочная

Дербент 2023

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.....	6
4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.....	11
5. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине.....	12
6. Информационное обеспечение обучения.....	12

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 44.02.01 Дошкольное образование и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.02 «Психология общения».

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	12
в том числе:	
теоретическое обучение	6
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	78
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина **ОГСЭ.02. 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 44.02.01 Дошкольное образование 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 организации собственной деятельности, определении методов решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

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

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса

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

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм

Учебная дисциплина «Психология общения» в соответствии с ФГОС СПО по специальности 44.02.01 Дошкольное образование способствует формированию у обучающихся профессиональных компетенций и личностных результатов:

ПК 1.2. Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом

ПК 1.3. Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима

ПК 2.1. Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня

ПК 2.2. Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста

ПК 2.3. Организовывать посильный труд и самообслуживание

ПК 2.4. Организовывать общение детей

ПК 2.5. Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование)

ПК 2.6. Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста

ПК 2.7. Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей

ПК 3.1. Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста

ПК 3.2. Проводить занятия с детьми дошкольного возраста

ПК 3.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников

ПК 4.2. Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка

ПК 4.3. Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации

ПК 4.4. Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними

ПК 4.5. Координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой

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 и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины «Психология общения».

В соответствии с учебным планом специальности 44.02.01 «Дошкольное образование», 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 и профессиональных компетенций учебной дисциплины в форме выполнения и защиты практических работ

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.02. «Психология общения».

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Практическое занятие

1. Самодиагностика по теме «Общение».
2. Диагностический инструментарий:
«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».
3. Самоанализ результатов тестирования.
4. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Практическое занятие

1. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр
2. Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Практическое занятие

1. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие

1. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики
2. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

3.1.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных 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

Вариант 1

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 психологических 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 пословице, 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.

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

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

17. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

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

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

- а) деловое общение
- б) неформальное общение
- в) конфиденциальное общение

19. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

20. Что такое толерантность?

- а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- в) недобросовестное использование открытой информации.

Вариант 2

1. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- в) инцидент, эскалация, примирение.

2. Косвенное общение характеризуется:

- а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

3. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

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

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие
- г) эмпатия

5. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные
- б) главные и второстепенные
- в) вербальные и речевые
- г) вербальные и невербальные

6. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

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

8.Стереотип -это

а) привычка, сформировавшаяся на основе повторения сходных действий

б) антипатия к другим людям

в) обобщенное представление об особенностях людей, часто неточное, упрощенное

г) внутреннее расположение к другому человеку

9. Основой межличностных отношений в первую очередь является(-ются)

а) стереотипы

б) материальные потребности

в) отсутствие ограничений

г) взаимодействие

10. Укажите позицию из перечисленных ниже, которая обобщает приведённый перечень: знакомство, приятельство, товарищество, дружба, любовь.

а) межличностные стереотипы

б) деловые и личные контакты

в) участие в совместной деятельности

г) виды межличностных отношений

11. Межличностные отношения — это

а) взаимосвязи, которые возникают между людьми в совместной деятельности и общении

б) контакты человека с окружающим миром

в) воздействие общества на личность

г) чувства, которые возникают между людьми

12. Один из компонентов культуры делового общения является:

а) взаимная похвала;

б) служебный этикет;

в) столкновение интересов.

13. Данный стиль общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный

б) авторитарный

14. Выберите форму делового общения:

а) оперативка

б) видеоконференция

в) совещания

15. Что называется речевой тактикой, в которой выражается несогласие, с тем чтобы понять позицию оппонента:

а) неожиданность

б) провокация

16. Определите, что такое прямое общение:

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

б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

17. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

18. Существенный признак внушения:

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

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

- а) Б.Г. Ананьев
- б) В.М. Бехтерев
- в) Д.Н. Леонтьев
- г) А.А. Токарский

20. Какое качество особенно ценится в общении?

- а) умение интересно рассказывать
- б) умение слушать
- в) умение рассмешить
- г) умение сопровождать рассказ мимикой и жестами

3.1.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных 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 профессиональными компетенциями.

Тематика самостоятельной работы:

1. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе
2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.
3. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.
4. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.
5. Дайте характеристику диалогическому общению.
6. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении
7. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.
8. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия».
9. Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.
10. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.
11. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
12. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
13. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
14. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии общения друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между

внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).

15. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

16. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

17. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

18. В чем его сущность транзактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

19. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

20. С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?

21. Почему по речи судят об общей культуре человека?

22. Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь».

23. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

24. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».

25. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения.

26. Почему человеку необходимо слышать и слушать?

27. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания

28. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».

29. Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.

30. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

31. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

32. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.

33. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».

34. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

35. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

36. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

37. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

38. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

39. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

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.02. «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/.

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс