

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.07.2023 14:20:31

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b72a2ca00de1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н.Ульянова»
(ФГБОУ ВО ЧГУ им. И.Н. Ульянова)**

Медицинский факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**

по дисциплине

«КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки – 34.03.01 Сестринское дело

Направленность (профиль) – Управление сестринской деятельностью

Квалификация выпускника – Бакалавр

Оценочные материалы (ФОС) разработаны на основе рабочей программы дисциплины, предусмотренной образовательной программой высшего образования (ОП ВО) по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Доцент, кандидат психологических наук, доцент С.А. Петунова

СОГЛАСОВАНО:

Методическая комиссия медицинского факультета «16» июня 2020г., протокол №10.

Председатель методической комиссии Г.Ю. Стручко

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Психология коммуникации»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Характеристики общения. Тема 1. Основные характеристики общения. Тема 2. Стороны общения.	УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6	Тестирование Курсовая работа Вопросы к зачету
2.	Раздел 2. Оптимизация общения Тема 3. Оптимизация процесса общения. Тема 4. Виды и техники слушания.	УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6	Контрольная работа Тестирование Курсовая работа Вопросы к зачету

2. Критерии оценки успеваемости обучающихся

Формы и виды контроля знаний обучающихся, предусмотренные по данной дисциплине:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация (курсовая работа, зачет).

Текущий контроль успеваемости проводится с целью проверки знаний обучающихся, приобретения и развития навыков самостоятельной работы, усиления связи между преподавателем и обучающимся, совершенствования работы кафедры по развитию навыков самостоятельной работы, по повышению академической активности обучающихся.

Промежуточная аттестация, как форма контроля успеваемости по дисциплинам (разделам дисциплин) и видам учебной деятельности, проводится для проверки степени усвоения обучающимися программного учебного материала и установления соответствия результатов проверки требованиям государственных образовательных стандартов к обязательному минимуму содержания или формирования компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

Критерии оценки курсовой работы:

«Отлично» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы. Оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. При защите работы обучающийся свободно владел материалом и отвечал на вопросы.

«Хорошо» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Незначительные замечания к оформлению работы. При защите работы обучающийся владел материалом, но отвечал не на все вопросы.

«Удовлетворительно» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, но не полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Обучающимся не сделаны собственные выводы по теме работы. Грубые недостатки в оформлении работы. При защите работы обучающийся владел материалом, отвечал не на все вопросы.

«Неудовлетворительно» - если работа не выполнена в соответствии с утвержденным планом, не раскрыто содержание каждого вопроса, обучающимся не сделаны выводы по теме работы, имеются грубые недостатки в оформлении работы, при защите работы обучающийся не владел материалом, не отвечал на вопросы, то работа направляется на дальнейшую доработку.

Критерии получения зачета по дисциплине:

- оценка «зачтено» ставится, если обучающийся справился с контрольной работой и ответил на половину тестовых вопросов, и вопросов к зачету.
- оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся не справился с контрольной работой, не ответил на половину вопросов.

3. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости

3.1. Комплект заданий для текущего контроля (контролируемые компетенции - УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6)

Контрольная работа. Подготовить и защитить работу на одну из тем:

1. Понятие и функции общения.
2. Типы общения, их достоинства и недостатки.
3. Проблемы межличностного общения в трудах отечественных ученых.
4. Развитие коммуникативной компетентности консультирующего психолога.
5. Общение, как обмен информацией.
6. Модели коммуникации К. Шеннона и Г. Лассуэла, сходства и различия.
7. Вербальная коммуникация.
8. Механизм обратной связи в общении.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Невербальная коммуникация.
11. Особенности развития способности к психологической интерпретации невербального общения.
12. Культура невербальных средств общения психолога.
13. Дистанция в общении.
14. Общение, как взаимодействие.
15. Общие типы взаимодействия. Области взаимодействия по Р. Бейлзу.
16. Теории взаимодействия.
17. Общение, как восприятие людьми друг друга.
18. Первое впечатление в социальной перцепции. Эффекты.
19. Ошибка атрибуции в интимно-личностном общении.
20. Психологические механизмы оценки другого человека.
21. Трансактный анализ.
22. Синтоническая модель общения.
23. Процесс и техники слушания.
24. Виды слушания.
25. Знаки внимания в общении.

1. Психологические особенности установления контакта и доверительных отношений;

2. Приведите пример конкретного коммуникативного барьера в профессиональной деятельности психолога;

4.1. 3. Деловое общение и психодиагностика.

Составить психологическую характеристику собеседника на основе наблюдений по следующему плану:

1. Эмоциональное состояние собеседника (на какие признаки вы опирались)
2. Предположение о целях и результатах
3. Предположение об отношении к собеседнику (к вам)

Психологические особенности взаимодействия психолога с акцентуированными личностями.

Демонстративный тип.

Педантичный тип.
 Застревающий тип.
 Возбудимый тип.
 Гипертимический тип.
 Дистимический тип.
 Аффективно-лабильный тип (циклотимический тип).
 Аффективно-экзальтированный тип (экзальтированный тип).
 Тревожный тип.
 Эмотивный тип.
 Экстравертированный тип.
 Интровертированный тип.

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он имеет знания в пределах области задания с пониманием границ применимости, имеет диапазон навыков, требуемых для развития творческих решений;

– оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он имеет достаточно полные знания в пределах области задания с пониманием границ применимости, имеет достаточный диапазон навыков, требуемых для развития творческих решений, имеются незначительные ошибки при освещении заданных вопросов;

– оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет определенные знания в пределах области задания с пониманием границ применимости, имеет ограниченный диапазон навыков, требуемых для развития творческих решений, имеются незначительные ошибки при освещении заданных вопросов;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не владеет знаниями в пределах области задания, не имеет достаточный диапазон навыков, требуемых для развития творческих решений.

3.2. Тестовые материалы (контролируемые компетенции - УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6)

Выполнил студент _____ группы _____ Дата _____

Бланк ответов:

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ответы											
Вопросы	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Ответы											

Вариант 1

1. Психология общения исследует такие явления, как:
 - а) восприятие и понимание людьми друг друга;
 - б) подражание, внушение и убеждение;
 - в) сплоченность и конфликтность;
 - г) совместная деятельность и межличностные отношения;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.
2. Личный опыт общения человек приобретает:
 - а) в макросреде;
 - б) в микросреде.

3. Исторически первой формой, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникают другие виды общения является:
- а) непосредственное общение;
 - б) опосредованное общение;
 - в) вербальное общение;
 - г) невербальное общение.
4. Массовое общение это:
- а) непосредственные контакты людей в различных группах;
 - б) все множество связей и контактов незнакомых людей в обществе и с помощью СМИ;
 - в) обычное общение людей, каждый из которых отличается своими уникальными качествами.
5. Паралингвистические средства невербального общения относятся:
- а) к визуальным;
 - б) к ольфакторным;
 - в) к тактильным;
 - г) к аудиальным.
6. Выберите правильные варианты ответов. Невербальное общение – общение с помощью:
- а) не речевых средств;
 - б) речевых средств.
7. Рукопожатия, объятия, поцелуи относятся;
- а) к ольфакторным средствам;
 - б) к такесике;
 - в) к проксемике.
8. Структура общения включает:
- а) коммуникативную, интерактивную, перцептивную стороны;
 - б) визуальную, вербальную, невербальную, аудиальную стороны.
9. Функция общения связанная с оцениванием других людей и установлением определенных эмоциональных отношений — либо положительных, либо отрицательных называется:
- а) прагматической функцией;
 - б) формирующей функцией;
 - в) функцией организации и поддержания межличностных отношений;
 - г) внутриличностная функция.
10. Манипулятивный тип общения сходен. Выберите верные варианты:
- а) директивным;
 - г) диалогическим.
11. Личная или персональная зона предполагает расстояние:
- а) 0 – 45 см.;
 - б) 45 – 120 см;
 - в) 120 – 400 см;
 - г) свыше 400 см.
12. Концепция транзактного анализа создана:
- а) Г. Тардом;
 - б) Г. Лебоном;
 - в) Э. Берном.
13. Согласно концепции транзактного анализа в структуре личности присутствует три составляющие, которые обуславливают характер общения между людьми:
- а) родитель, взрослый, ребенок;
 - б) ид, эго, супер – эго.
14. Для успешной коммуникации транзакции должны быть:

- а) скрытыми;
 - б) пересекающимися;
 - в) параллельными.
15. Способствуют лучшему решению относительно простых задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем и уменьшают удовлетворенность членов группы выполняемой деятельностью:
- а) централизованные коммуникационные сети;
 - б) децентрализованные коммуникационные сети.
16. Стратегии общения:
- а) открытое — закрытое общение;
 - б) монологическое — диалогическое;
 - в) ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»);
 - г) все ответы верны.
17. Синтоническая модель общения разработана в рамках:
- а) НЛП;
 - б) трансактного анализа;
 - в) психоаналитической теории.
18. Типы людей выделяемые в НЛП:
- а) визуалы, аудиалы, кинестетики;
 - б) интроверты, экстраверты;
19. Люди – аудиалы воспринимают окружающее:
- а) зрительно;
 - б) на слух;
 - в) чувствами.
20. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению называется:
- а) коммуникативное непонимание;
 - б) коммуникативное отторжение;
 - в) коммуникативный барьер.

Вариант 2

1. Массовое общение это:
- а) непосредственные контакты людей в различных группах;
 - б) обычное общение людей, каждый из которых отличается своими уникальными качествами;
 - в) все множество связей и контактов незнакомых людей в обществе и с помощью СМИ.
2. Рукопожатия, объятия, поцелуи относятся:
- а) к такесике;
 - б) к ольфакторным средствам;
 - в) к проксемике.
3. Стратегии общения:
- а) открытое — закрытое общение;
 - б) монологическое — диалогическое;
 - в) ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»);
 - г) все ответы верны.
4. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению называется:
- а) коммуникативное непонимание;
 - б) коммуникативный барьер;
 - в) коммуникативное отторжение.

5. Психология общения исследует такие явления, как:
- а) восприятие и понимание людьми друг друга;
 - б) подражание, внушение и убеждение;
 - в) сплоченность и конфликтность;
 - г) совместная деятельность и межличностные отношения;
 - д) все ответы верны.
6. Паралингвистические средства невербального общения относятся:
- а) к визуальным;
 - б) к аудиальным;
 - в) к тактильным;
 - г) к ольфакторным.
7. Личный опыт общения человек приобретает:
- а) в микросреде;
 - б) в макросреде;
 - в) все ответы верны.
8. Выберите правильные варианты ответов. Невербальное общение – общение с помощью:
- а) все ответы верны;
 - б) мимики;
 - в) пантомимики;
 - г) позы;
 - д) жестов.
9. Исторически первой формой, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникли другие виды общения, является:
- а) вербальное общение;
 - б) опосредованное общение;
 - в) непосредственное общение;
 - г) невербальное общение.
10. Люди – аудиалы воспринимают окружающее:
- а) зрительно;
 - б) чувствами;
 - в) на слух.
11. Способствуют лучшему решению относительно простых задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем и уменьшают удовлетворенность членов группы выполняемой деятельностью:
- а) централизованные коммуникационные сети;
 - б) децентрализованные коммуникационные сети.
12. Согласно концепции транзактного анализа в структуре личности присутствует три составляющие, которые обуславливают характер общения между людьми:
- а) ид, эго, супер – эго;
 - б) родитель, взрослый, ребенок.
13. Синтоническая модель общения разработана в рамках:
- а) психоаналитической теории;
 - б) транзактного анализа;
 - в) НЛП.
14. Концепция транзактного анализа создана:
- а) Г. Тардом;
 - б) Г. Лебоном;
 - в) Э. Берном.
15. Манипулятивный тип общения сходен с ... Выберите верные варианты:
- а) интерактивным;
 - б) авторитарным;

- в) директивным;
г) все ответы верны.
16. Для успешной коммуникации трансакции должны быть:
а) параллельными;
б) пересекающимися;
в) скрытыми.
17. Типы людей выделяемые в НЛП:
а) визуалы;
б) аудиалы;
в) кинестеники;
г) все ответы верны.
18. Личная или персональная зона предполагает расстояние:
а) 0 – 45 см.;
б) свыше 400 см;
в) 45 – 120 см;
г) 120 – 400 см.
19. Функция общения связанная с оцениванием других людей и установлением определенных эмоциональных отношений — либо положительных, либо отрицательных называется:
а) функцией организации и поддержания межличностных отношений;
б) формирующей функцией;
в) прагматической функцией;
г) внутриличностная функция.
20. Структура общения включает:
а) визуальную, вербальную, невербальную, аудиальную стороны;
б) коммуникативную, интерактивную, перцептивную стороны.

КЛЮЧИ К ТЕСТАМ

Вариант 1

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ответы	д	б	а	б	г	а	б	а	в	а	б
Вопросы	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Ответы	в	а	в	а	г	а	а	б	в		

Вариант 2.

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ответы	в	а	г	б	д	б	а	а	в	в	а
Вопросы	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Ответы	б	в	в	г	а	г	в	а	б		

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания:

Результаты тестирования оценивают по 4-х балльной шкале:

отлично - не менее 85% правильно выполненных заданий;

хорошо - не менее 70% правильно выполненных заданий;

удовлетворительно - не менее 50% правильно выполненных заданий;

неудовлетворительно - менее 50% правильно выполненных заданий.

3.3. Контрольные вопросы (контролируемые компетенции - УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6)

Тема 1. Основные характеристики общения.

Понятие общения. Виды, типы, уровни общения. Функции общения.

Тема 2. Стороны общения.

Информационная сторона общения.

Информационный голод. Понятия информированности и информативности.

Типы информации.

Коммуникаторы и реципиенты. Позиции коммуникатора в общении.

Общение, как обмен информацией

Речь в межличностном общении. Структура речевой коммуникации. Языки мягкие и жесткие. Внутренняя речь, внешняя речь, диалогическая и монологическая. Письменная речь. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативного воздействия. Специфические особенности процесса коммуникации. Виды невербальных средств общения по Н.И. Шевандрину. Жесты в общении. Мимика в общении. Визуальное общение.

Интерактивная и перцептивная стороны общения.

Общение, как взаимодействие.

Взаимодействие в общении. Теории взаимодействия. Нормальное взаимодействие.

Социальный контроль. Ролевое взаимодействие.

Общение, как восприятие людьми друг друга.

Установки в восприятии. Имидж. Эффекты восприятия. Стереотипы. Психологические механизмы социальной перцепции. Каузальная атрибуция.

Тема 3. Оптимизация процесса общения.

Синтоническая модель общения.

Синтоническая модель общения в рамках НЛП. Понятие и определение репрезентативной системы собеседника. Шесть шагов освоения конгруэнтности. Вхождение в ресурсное состояние.

Трансактный анализ общения.

Понятие транзакции, как единицы общения. Структура транзактного анализа: структурный анализ, анализ транзакций, анализ игр, анализ сценариев. Двухсторонние позиции в ТА.

Тема 4. Виды и техники слушания.

Психология слушания.

Процесс и техники слушания.

Техники и реакция слушателя. Трехтактная схема слушания. Приемы слушания.

Виды слушания.

Пассивное слушание. Активное слушание, эмпатическое слушание.

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание

программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

4. Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся

4.1. Перечень вопросов к зачету (контролируемые компетенции - УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6)

1. Понятие и функции общения.
2. Типы общения, их достоинства и недостатки.
3. Правила диалогического общения.
4. Стороны общения.
5. Общение, как обмен информацией.
6. Типы информации.
7. Модели коммуникации К. Шеннона и Г. Лассуэла, сходства и различия.
8. Позиции коммуникатора в общении.
9. Вербальная коммуникация. Виды речи.
10. Общение как взаимодействие. Западные подходы к взаимодействию (интеракционизм, необихевиоризм, транзактный анализ).
11. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
13. Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
14. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
15. Эффекты межличностного восприятия.
16. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
17. Коммуникативные барьеры.
18. Типы коммуникативного воздействия.
19. Специфические особенности процесса коммуникации.
20. Невербальная коммуникация.
21. Виды невербальных средств общения.
22. Дистанция в общении. Изменения личной пространственной зоны.
23. Общение, как взаимодействие. Общие типы взаимодействия.
24. Области взаимодействия по Р. Бейлзу. Теории взаимодействия.
25. Понятие нормального взаимодействия. Ролевое взаимодействие.
26. Общение, как восприятие людьми друг друга (эмпатия, аттракция, идентификация).
27. Эффект проекции и эффект бумеранга. Эффект средней ошибки, первичности и новизны.
28. Феномен стереотипизации в восприятии людьми друг друга.
29. Транзактный анализ в общении.
30. Синтоническая модель общения.
31. Я – слушания в общении. Знаки внимания в общении.
32. Процесс и техники слушания. Виды слушания.

Критерии оценки на зачете:

- для оценки «зачтено» - наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала;
- для оценки «не зачтено» - наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сути излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

4.2. Перечень тем курсовой работы (контролируемые компетенции - УК-1, УК-3, ОПК-3, ОПК-5, ПК-6)

1. Влияние стилей педагогического общения на мотивацию учебной деятельности.
2. Восприятие человека человеком в различных возрастных группах.
3. Гендерная невербальная коммуникация в рекламе.
4. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
5. Диалог как форма психологического воздействия.
6. Индивидуально-психологические проблемы развития общения в подростковом возрасте.
7. Искусство комплимента.
8. Искусство общения и его значимость во взаимодействии с людьми.
9. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
10. Общение: сущность, механизмы и стили речи.
11. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
12. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
13. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
14. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
15. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
16. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
17. Проблемы взаимопонимания и взаимоотношения между людьми
18. Психологические аспекты культуры межкультурного общения в учебно-воспитательном процессе.
19. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
20. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
21. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
22. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
23. Функции, средства и структура общения.
24. Характер межличностных отношений в коллективе
25. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
26. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.

Критерии оценки курсовой работы:

«Отлично» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы. Оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. При защите работы обучающийся свободно владел материалом и отвечал на вопросы.

«Хорошо» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Незначительные замечания к оформлению работы. При защите работы обучающийся владел материалом, но отвечал не на все вопросы.

«Удовлетворительно» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом,

но не полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Обучающимся не сделаны собственные выводы по теме работы. Грубые недостатки в оформлении работы. При защите работы обучающийся владел материалом, отвечал не на все вопросы.

«Неудовлетворительно» - если работа не выполнена в соответствии с утвержденным планом, не раскрыто содержание каждого вопроса, обучающимся не сделаны выводы по теме работы, имеются грубые недостатки в оформлении работы, при защите работы обучающийся не владел материалом, не отвечал на вопросы, то работа направляется на дальнейшую доработку.